LE CENTRE
DE SERVICES PARTAGÉS
DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion
2009-2010

Québec

Cette publication a été rédigée
par le Centre de services partagés du Québec.

Elle est également disponible en version PDF
dans le site Web du Centre de services partagés du Québec :
www.cspq.gouv.qc.ca.

La forme masculine employée dans le texte
désigne aussi bien les femmes que les hommes,
le cas échéant.

La couverture et les pages intérieures sont imprimées sur
du papier Rolland Enviro[MC] 100 Print (160M et 100M).

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010
Bibliothèque et Archives Canada, 2010

ISBN : 978-2-550-60079-4 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-60078-7 (PDF)

ISSN : 1911-7906 (version imprimée)
ISSN : 1911-7914 (PDF)

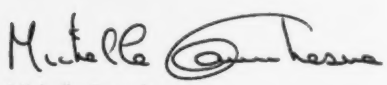
Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion du Centre de services partagés du Québec pour l'exercice se terminant le 31 mars 2010. Ce rapport fait état des résultats obtenus et des principales réalisations dans les domaines sous la responsabilité du Centre de services partagés du Québec.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La présidente du Conseil du trésor, ministre responsable de l'Administration gouvernementale et ministre des Services gouvernementaux,



Michelle Courchesne

Québec, octobre 2010

Madame Michelle Courchesne
Présidente du Conseil du trésor
Ministre responsable de l'Administration gouvernementale
Ministre des Services gouvernementaux

Madame la Ministre,

Nous avons le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2009-2010 du Centre de services partagés du Québec.

Ce rapport présente notamment les résultats atteints dans les domaines sous la responsabilité du Centre de services partagés du Québec pour la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010. Il contient également un rapport de validation de la vérification interne.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le président du conseil d'administration,

Robert Marcotte

Le président-directeur général par intérim,

Daniel Gilbert

Québec, octobre 2010

Table des matières

	DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES	1
	RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE	3
	CONSEIL D'ADMINISTRATION	5
	FAITS SAILLANTS	7
1	**CONTEXTE**	9
2	**PRÉSENTATION DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC**	9
3	**PRÉSENTATION DES RÉSULTATS**	13
	Orientation 1 Développer et optimiser les services partagés afin de réaliser des économies	14
	Orientation 2 Améliorer de façon continue la qualité des services et leur adéquation aux besoins	22
	Orientation 3 Poursuivre la mise en place d'une culture axée sur la performance	27
4	**RESSOURCES HUMAINES**	31
5	**RÉSULTATS FINANCIERS**	33
	Les produits	33
	Les charges	34
	Les investissements	34
	Les états financiers	35
6	**AUTRES EXIGENCES**	57
	Accès à l'égalité en emploi	57
	Emploi et qualité de la langue française	57
	Éthique et déontologie	57
	Protection des renseignements personnels et accès à l'information	57
	Politique de financement des services publics	57
	Développement durable	58
	Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	62
	Suites données aux recommandations du Vérificateur général du Québec	62
	Activités du conseil d'administration	66

7 ANNEXES 69

ANNEXE 1 : Législation et règlements 69

ANNEXE 2 : Organigramme 70

ANNEXE 3 : Énoncé des engagements du Centre de services partagés du Québec envers ses partenaires 71

ANNEXE 4 : Accès à l'égalité en emploi 75

ANNEXE 5 : Code d'éthique et de déontologie 79

DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de notre responsabilité. Cette responsabilité concerne la fiabilité de l'information et des données qui y figurent ainsi que celle des contrôles afférents.

Les données du Rapport annuel de gestion 2009-2010 du Centre de services partagés du Québec décrivent fidèlement la mission, la vision, les valeurs et les domaines d'activité de l'organisation. Ce rapport précise également les objectifs, les indicateurs et les résultats relatifs aux objectifs stratégiques et à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Le conseil d'administration a la responsabilité de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière de reddition de comptes. Dans l'exercice de cette responsabilité, il est assisté par le comité de vérification et de gestion des risques. Ce dernier rencontre la direction, examine le rapport et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

À notre connaissance, les données et les renseignements présentés dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables, de sorte qu'ils traduisent la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2010.

Le président-directeur général par intérim
et vice-président aux ressources matérielles et aux moyens de communication,

Daniel Gilbert

Le vice-président aux technologies de l'information,

Michel Gauthier

Le vice-président aux ressources humaines,

Claude Sicard

Le vice-président aux projets majeurs,

Gordon Smith

Québec, octobre 2010

RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 du Centre de services partagés du Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction du Centre de services partagés du Québec.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 du Centre de services partagés du Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne,

Lynda Roy, CA

Québec, octobre 2010

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les affaires du Centre de services partagés du Québec (ci-après le Centre) sont administrées par un conseil d'administration. Ce dernier est composé de dix membres dont au moins six, autres que le président-directeur général, sont issus de l'administration gouvernementale. Au moins un de ces six membres doit de plus travailler dans une région autre que celle de Montréal ou de Québec. Les membres du conseil d'administration sont nommés par le gouvernement du Québec. En plus du président-directeur général, un président du conseil d'administration est nommé pour déterminer les responsabilités de chacun.

Au 31 mars 2010, les membres du conseil d'administration du Centre sont :

- M. **Maurice Boisvert**, administrateur invité, ENAP
- M. **Maurice Charlebois**, administrateur de sociétés
- Mme **Johanne Fortier**, comptable agréée associée, Mazars Harel Drouin
- Mme **Diane Jean**, présidente-directrice générale, Centre de services partagés du Québec[1]
- M. **Robert Marcotte**, administrateur de sociétés, président du conseil d'administration
- Mme **Francine Martel-Vaillancourt**, sous-ministre du Revenu, vice-présidente du conseil d'administration
- Mme **Susan McKercher**, directrice générale, Ville de Saint-Constant
- M. **Pierre Roy**, président-directeur général, Services Québec
- M. **Robert Sabourin**, directeur régional de la Montérégie, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
- M. **François Turenne**, sous-ministre des Relations internationales

1. Normalement, la personne occupant le poste de sous-ministre des Services gouvernementaux est désignée d'office pour siéger au conseil d'administration ; or, cette fonction est assumée par la présidente-directrice générale du Centre.

FAITS SAILLANTS

- Finalisation de la mise en œuvre du plan triennal visant le regroupement des activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux (à l'exception de celles de Revenu Québec) faisant passer le nombre d'employés servis au 31 mars 2010 à 58 813.

- Économies récurrentes liées à l'entretien des logiciels et du matériel à la suite du remplacement de certains ordinateurs de la plateforme centrale.

- Économies d'échelle estimées à 144,4 millions de dollars relatives aux regroupements d'achats et au placement médias.

- Début du transfert de la clientèle sur le nouveau Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM).

- Début d'une tournée des régions du Québec afin de faire connaître aux représentants du milieu des affaires la nature des acquisitions que le Centre effectue et de leur expliquer comment faire affaire avec le gouvernement du Québec.

- Consultation sur la satisfaction des partenaires concernant les services offerts par le Centre. Ils se disent satisfaits de leurs relations avec le Centre dans une proportion de 74,8 %.

- Consultation auprès des employés du Centre sur la qualité de vie au travail. L'appréciation globale est équivalente à celle constatée dans l'ensemble des organismes publics sondés au moyen du même questionnaire.

1 CONTEXTE

Le Rapport annuel de gestion 2009-2010 du Centre fait état des résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés dans le Plan stratégique 2008-2011. Au cours de l'exercice, les efforts ont porté sur la qualité des services, la connaissance des attentes des partenaires, la mesure et le maintien de leur satisfaction et l'amélioration continue des produits, des services et des processus d'affaires.

2 PRÉSENTATION DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

LA MISSION

Le Centre a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux organismes publics les biens et les services administratifs dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et de moyens de communication.

À cette fin, le Centre vise à rationaliser et à optimiser les services de soutien administratif aux ministères et organismes, tout en s'assurant de la qualité et de l'adéquation de ses services à leurs besoins. Il se préoccupe de la disponibilité de ses services en région et de l'impact économique régional de son action. Il privilégie également le développement d'une expertise interne en matière de services administratifs. Afin de réaliser sa mission, le Centre s'appuie sur plusieurs lois et règlements (annexe 1).

LA VISION

Partenaire indispensable d'une administration publique performante

Le Centre entend mettre son expertise, son savoir-faire ainsi que ses capacités techniques et technologiques au service de ses partenaires afin de leur fournir des produits et services de qualité, à des prix compétitifs et répondant à leurs besoins. Sa recherche de la performance sera axée sur la qualité des services, la connaissance des attentes de ses partenaires, la mesure et le maintien de leur satisfaction, l'amélioration continue des produits, des services et des processus d'affaires.

LES VALEURS

Les valeurs organisationnelles du Centre sont le sens du service, l'esprit d'entreprise et la coopération. Celles-ci visent à marquer du sceau de l'excellence la réalisation de sa mission et le service aux partenaires.

LES DOMAINES D'ACTIVITÉ

Le Centre continue d'assumer les responsabilités qui lui ont été transférées lors de sa création. D'autres se sont ajoutées, soit par l'addition de domaines d'affaires comme les ressources humaines, soit par l'introduction de nouveaux services.

Au 31 mars 2010, le panier de services du Centre s'articule autour des domaines suivants :

Acquisitions

- Acquisition de biens et de services
- Services-conseils en matière d'appels d'offres et de contrats
- Regroupement d'achats
- Répertoire de biens et de services

Moyens de communication, publications gouvernementales et gestion d'événements

- Bibliothèque Cécile-Rouleau et Réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales du Québec
- Design graphique
- Édition et mise en marché
- Gestion des droits d'auteur
- Gestion d'événements, audiovisuel et expositions
- Placement médias
- Publicité
- Relations publiques
- Révision linguistique et correction d'épreuves
- Traduction

Ressources humaines

- Concours de recrutement gouvernemental
- Conseil à la retraite
- Développement des compétences
- Évaluation des compétences
- Gestion de la rémunération et des avantages sociaux
- Mobilité de la main-d'œuvre
- Services de proximité en région
- Services intégrés en ressources humaines

Ressources informationnelles

- Communications mobiles
- Entretien et réparation d'équipement bureautique
- Entretien et amélioration des systèmes
- Entretien et amélioration des infrastructures
- Exploitation d'infrastructures
- Projets de développement d'infrastructures et de systèmes
- Soutien aux utilisateurs
- Planification et soutien dans la gestion des technologies de l'information
- Télécommunication multimédia

Ressources matérielles et documentaires

- Conservation des documents semi-actifs
- Distribution documentaire
- Gestion et disposition des biens excédentaires
- Gestion intégrée des documents
- Gestion des aménagements et des services aux occupants
- Impression

Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR)

- Exploitation de SAGIR-SGR1 (système comptable, volet dépenses et acquisitions)
- Développement de SAGIR-SGR2 (gestion des ressources humaines) et de SAGIR-SGR3 (dotation en ligne)
- Exploitation de différents systèmes de gestion des ressources humaines à portée interministérielle[2]
- Services d'opérations financières et matérielles en soutien à SAGIR

LA STRUCTURE ADMINISTRATIVE

Le Centre est sous la responsabilité de la ministre des Services gouvernementaux et est administré par un conseil d'administration. Il est dirigé par le président-directeur général, qui est assisté dans ses fonctions par quatre vice-présidents (annexe 2).

Le Bureau de la présidence

Le Bureau de la présidence comprend le Secrétariat, la Direction des affaires juridiques, la Vérification interne, la Direction de la planification et des communications et la Direction générale des services de gestion stratégique. Cette dernière est notamment responsable de la gestion budgétaire et financière.

La Vice-présidence aux ressources humaines

La Vice-présidence aux ressources humaines est responsable de la tenue de concours, du recrutement, de l'évaluation et du développement des compétences. Elle offre également des services liés à la gestion de la rémunération et des avantages sociaux ainsi que des programmes d'aide aux employés. Des services de proximité sont aussi accessibles en région par l'entremise de bureaux régionaux.

La Vice-présidence aux ressources matérielles et aux moyens de communication

La Vice-présidence aux ressources matérielles et aux moyens de communication offre des services en acquisition qui incluent notamment les regroupements d'achats, les mandats spécifiques et les services-conseils liés aux acquisitions de biens et de services. Les services en ressources matérielles comprennent l'impression, la distribution, la conservation et la gestion intégrée des documents, la gestion et la disposition des biens ainsi que la gestion des aménagements et des services aux occupants. Les services en communication comprennent, entre autres, l'information documentaire, la publicité et le placement médias, les publications gouvernementales et la gestion d'événements.

2. Dont la gestion du Système automatisé de gestion de l'information du personnel (SAGIP).

La Vice-présidence aux projets majeurs

La Vice-présidence aux projets majeurs a pour mandat de concevoir, d'implanter et d'exploiter les différentes phases des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR). Elle met à la disposition des ministères et organismes utilisateurs de SAGIR un service de soutien aux opérations financières et matérielles et un centre d'assistance. De plus, elle offre des services en matière de réseaux de télécommunications qui incluent notamment des services de transmission de données par l'intermédiaire du Réseau de télécommunication multimédia (RETEM), qui sera remplacé par le Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM), des services de téléphonie, des services de communication mobile avec le déploiement du Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR) ainsi qu'une offre de téléphonie cellulaire.

La Vice-présidence aux technologies de l'information

La Vice-présidence aux technologies de l'information a pour mandat d'offrir aux ministères et organismes une prise en charge partielle ou complète des infrastructures et des services en technologies de l'information. Elle met en place les moyens requis afin d'offrir des services spécialisés de développement et de gestion des systèmes de mission et des infrastructures. Elle établit et fait évoluer les architectures et les outils de développement pour les ministères et organismes partenaires. Elle conçoit, développe et exploite les solutions en technologies de l'information en réponse aux besoins d'affaires. Par ailleurs, elle assure la disponibilité des systèmes, des infrastructures technologiques et des services de bureautique et offre l'assistance aux utilisateurs. Enfin, elle planifie et assure l'évolution des infrastructures technologiques, opère les centres de traitement et fournit aux ministères et organismes partenaires l'expertise en sécurité.

3 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Le présent rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus au regard des orientations et des objectifs du Plan stratégique 2008-2011, lesquels reposent sur les trois enjeux suivants :

- La réalisation des bénéfices par l'implantation des services partagés
- Une offre de services correspondant aux besoins de l'administration publique
- La modernisation des pratiques de gestion

Orientation 1

Développer et optimiser les services partagés afin de réaliser des économies

- **Objectif 1** : Consolider l'offre de services d'ici 2010-2011
- **Objectif 2** : Développer l'offre en services partagés d'ici 2010-2011

Orientation 2

Améliorer de façon continue la qualité des services et leur adéquation aux besoins

- **Objectif 3** : Évaluer les besoins et mesurer la satisfaction des usagers
- **Objectif 4** : Améliorer les services de façon continue

Orientation 3

Poursuivre la mise en place d'une culture axée sur la performance

- **Objectif 5** : Assurer le maintien et le développement des compétences du personnel
- **Objectif 6** : Améliorer la performance organisationnelle

Orientation 1

Développer et optimiser les services partagés afin de réaliser des économies

Objectif 1 **Consolider l'offre de services d'ici 2010-2011**

Résultats attendus

- Compléter le regroupement des activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux.
- Poursuivre le regroupement des concours de recrutement grand public.
- Fournir les services d'opérations financières et matérielles en soutien à SAGIR-SGR1.
- Optimiser l'utilisation et le développement des infrastructures informatiques.
- Poursuivre le soutien à la mise en place du gouvernement en ligne.
- Réaliser l'implantation des phases 2 et 3 de SAGIR (gestion des ressources humaines et dotation).
- Mettre en place le Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM).

1.1 Compléter le regroupement des activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux

Indicateurs :

- **Nombre de MO adhérents**
- **Nombre d'employés servis**

En 2009-2010, le Centre a regroupé les activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux de trois ministères et de neuf organismes, touchant 18 327 employés. La dernière année a permis de finaliser l'intégration des activités des ministères et organismes visés dans le plan triennal 2007-2010 à l'exception de celles de Revenu Québec, qui a décidé de reporter leur intégration. Le Centre sert maintenant 60 ministères et organismes regroupant 58 813 employés.

Plan triennal de regroupement des activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Total
Ministères	8	10	3	**21**
Organismes	10	20	9	**39**
Employés servis[3]	18 479	22 007	18 327	**58 813**

Au 31 mars 2010, le regroupement des activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux avait permis la réalisation d'économies annuelles récurrentes estimées à 3,2 millions de dollars depuis le début du processus d'intégration.

3. Les données extraites du système SAGIP reflètent la situation de la mise en œuvre du plan triennal au 31 mars 2010. Il est à noter que la base de données est mise à jour de manière continue et que l'information sur le nombre d'employés des années financières antérieures varie d'une année à l'autre. Cela explique la variation entre le nombre total d'employés servis en 2007-2008 et 2008-2009 du présent rapport annuel et les chiffres des rapports annuels précédents.

1.2 Poursuivre le regroupement des concours de recrutement grand public

Indicateur :

- **Pourcentage de concours tenus**

Au cours des dernières années, des modifications importantes ont été observées dans les pratiques de recrutement. En effet, le Centre et les ministères et organismes tiennent de plus en plus de concours à partir de réserves de candidatures[4] afin de mieux répondre aux besoins, de disposer de candidats ayant différents niveaux d'expérience et de pouvoir tenir compte de plusieurs classes d'emploi dans une seule opération. Ainsi, les concours réalisés correspondent à deux types d'opérations, soit les concours tenus à partir de réserves de candidatures, soit les concours menés directement auprès des citoyens.

En 2009-2010, le Centre a tenu 48 opérations de recrutement, qui ont attiré 87 192 candidatures, ce qui correspond à une hausse de 20 % comparativement à 2008-2009. Quant à la baisse du nombre des opérations de recrutement, elle s'explique par les efforts consentis par le Centre afin de regrouper les besoins et d'optimiser la sollicitation de candidatures.

Le Centre a tenu 30,8 % des opérations de recrutement comparativement à 69,2 % pour les ministères et organismes. Cette situation s'explique par le fait que le Centre réalise des opérations à fort volume et à portée interministérielle, alors que celles des ministères et organismes visent des besoins spécifiques qui génèrent un nombre élevé d'opérations mais un nombre limité de candidatures.

En vigueur depuis 2007, l'inscription en ligne pour les opérations de recrutement public a été privilégiée par 92,8 % des candidats, comparativement à 83,6 % en 2008-2009. Notons que les candidats des réserves étudiantes utilisent uniquement l'inscription en ligne.

Concours de recrutement

Opérations de recrutement[5]	2008-2009			2009-2010		
	Centre	MO	Total	Centre	MO	Total
Recrutement public	**67**	**116**	**183**	**45**	**108**	**153**
En %	36,6	63,4	100,0	29,4	70,6	100,0
Recrutement étudiant	**3**	–	**3**	**3**	–	**3**
En %	100,0	–	100,0	100,0	–	100,0
Total	**70**	**116**	**186**	**48**	**108**	**156**
En %	37,6	62,4	100,0	30,8	69,2	100,0

Les économies générées par le regroupement des opérations de recrutement public du Centre sont estimées à près de 2 millions de dollars en 2009-2010.

4. Une réserve de candidatures est une banque dans laquelle les ministères et les organismes puisent au besoin des candidatures en vue de la tenue d'un concours de recrutement ou de promotion.

5. Dans le présent rapport annuel, les statistiques relatives aux activités du Centre dans le domaine du recrutement concernent les réserves de candidatures et la tenue de concours menés directement auprès des citoyens. Elles ne tiennent pas compte des concours tenus à partir de réserves parce que ces derniers ne sont pas représentatifs des efforts requis. Cette nouvelle méthode de calcul explique l'écart entre les valeurs 2008-2009 du présent rapport et celles publiées dans le rapport annuel 2008-2009.

1.3 Fournir les services d'opérations financières et matérielles en soutien à SAGIR-SGR1

Indicateur :

- **Nombre de MO adhérents**

SAGIR (Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources) est un ensemble de systèmes informatiques qui vise le remplacement progressif des systèmes de gestion des ressources humaines, financières et matérielles au sein de l'administration publique. La conception de SAGIR s'appuie sur un système unique et son déploiement est prévu en sept phases.

L'implantation de la première phase, SGR1 (système comptable, volet dépenses et acquisitions), a été complétée en 2008 et permet d'administrer les ressources financières et matérielles. Dans ce contexte, l'offre de services en soutien aux opérations financières et matérielles s'adresse aux ministères et organismes qui utilisent SAGIR et vise le traitement des opérations budgétaires et comptables et le soutien aux utilisateurs.

En 2009-2010, le Centre a intégré les opérations financières et matérielles de quatre ministères[6] et a assuré le transfert de dix-huit postes équivalents temps complet (ETC), ce qui porte à onze le nombre de ses partenaires adhérents. Afin de répondre aux besoins des partenaires, le Centre a adapté son offre afin que ceux-ci puissent bénéficier de services ponctuels et sur demande.

1.4 Optimiser l'utilisation et le développement des infrastructures informatiques

Indicateurs :

- **Nombre de MO dont la gestion des infrastructures en TI a été prise en charge**
- **Nombre de projets importants (plus d'un million de dollars) réalisés pour des MO**

Le Centre vise l'optimisation des infrastructures technologiques et des environnements informatiques. Cette activité touche notamment la gestion des postes de travail et des parcs de serveurs ainsi que le développement des systèmes de mission.

En 2009-2010, dans le cadre de cette optimisation, le Centre a :

- conclu avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale une entente portant sur les activités d'évolution et de développement en technologies de l'information;
- conclu une entente de transfert des actifs informationnels de Services Québec et a procédé à leur acquisition;
- poursuivi le développement, l'exploitation et l'entretien des systèmes de mission de dix ministères et de neuf organismes;
- géré, par l'intermédiaire de son « bureau électronique de services », plus de 18 000 postes de travail répartis dans quinze ministères et organismes, dont le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Services Québec, le ministère de la Famille et des Aînés, le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire et la Régie du bâtiment du Québec;
- remplacé des ordinateurs centraux afin d'accroître leur capacité de réponse. Terminé au début de l'année 2010, ce projet s'est autofinancé et a permis la mise en place d'ordinateurs plus performants ainsi que des économies récurrentes d'entretien des logiciels et du matériel;
- mis à niveau l'Infrastructure commune de la prestation électronique de services, qui vise à rendre accessibles à ses partenaires des infrastructures technologiques pouvant répondre au volume actuel et potentiel des usagers et soutenir la prestation de services en ligne du gouvernement;

6. Éducation, Loisir et Sport; Sécurité publique; Culture, Communications et Condition féminine; Ressources naturelles et Faune.

- effectué des travaux de repositionnement et complété l'architecture d'un système intégré d'information de justice pour le ministère de la Justice du Québec. Ce système doit permettre aux organisations responsables de l'administration de la justice au Québec de mieux intégrer leurs processus d'affaires ainsi que l'information de justice qui en résulte;
- complété la réalisation du projet « Dates sans siècle et conservation des données » pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ce projet a permis de mettre à niveau les systèmes de mission utilisant des dates et ainsi de prolonger jusqu'en juin 2015 la période de conservation des données du système d'aide de derniers recours;
- réalisé le premier volet du Manuel d'interprétation de l'assurance parentale, un outil de référence documentaire pour les agents affectés au Régime québécois d'assurance parentale.

1.5 Poursuivre le soutien à la mise en place du gouvernement en ligne

Indicateur :

- **Nombre de projets de prestation électronique de services soutenus pour le compte des MO**

Le soutien à la mise en place du gouvernement en ligne vise la consolidation des portails et des sites Web ainsi que le développement de services applicatifs communs de prestation électronique de services. Plus spécifiquement, le Centre vise à fournir les outils technologiques requis pour permettre le développement de services en ligne efficients et efficaces pour le citoyen.

En 2009-2010, le Centre a poursuivi les travaux visant à soutenir le ministère de la Famille et des Aînés dans le développement du système de prestation électronique de services permettant la production du rapport financier annuel des services de garde. De plus, il a réalisé des travaux d'optimisation des infrastructures technologiques relatives au dossier de la gestion du financement des services de garde. Par ailleurs, le Centre a réalisé les travaux de l'analyse préliminaire du Portail gouvernemental des affaires municipales.

Finalement, le Centre a mis en place certains environnements technologiques requis pour le développement applicatif dans le cadre du projet « Mon dossier citoyen ».

1.6 Réaliser l'implantation des phases 2 et 3 de SAGIR (gestion des ressources humaines et dotation)

Indicateurs :

- **Nombre de MO implantés par livraison de SAGIR-SGR2**
- **Nombre de MO implantés par livraison de SAGIR-SGR3**

Dans la continuité de la réalisation des différentes phases de SAGIR, le gouvernement a autorisé, en février 2007, la réalisation des phases SGR2 (gestion des ressources humaines) et SGR3 (dotation en ligne). En plus de cibler le grand public par l'intermédiaire du volet « Recrutement en ligne », les phases SGR2 et SGR3 s'adressent à l'ensemble du personnel des ministères et organismes nommé en vertu de la Loi sur la fonction publique et au personnel policier assujetti à la Loi sur la police, soit plus de 75 000 employés.

SGR2

La phase SGR2 vise la modernisation de l'ensemble des pratiques et des outils de gestion des ressources humaines, à l'exception de ceux concernant la dotation (inclus dans la phase SGR3) et le calcul et la préparation de la paie (assurés par le Système automatisé de gestion des informations sur le personnel). La stratégie d'implantation de la phase SGR2 prévoit un déploiement en trois livraisons.

Au cours de l'exercice 2009-2010, la conception, la réalisation et l'implantation de la première livraison prévue ont débuté. Ce travail a été réalisé en concertation avec l'ensemble des partenaires utilisateurs en vue d'un déploiement auprès d'une centaine de ministères et organismes à l'automne 2010.

SGR3

La phase SGR3 vise à doter le gouvernement d'un système de dotation en ligne. Un choix doit être fait entre les deux possibilités suivantes :

- le développement d'un système de dotation en ligne basé sur la technologie utilisée pour les phases SGR1 et SGR2. Le système serait alors développé et exploité par le Centre;
- le recours à un prestataire de services de dotation en ligne.

L'élaboration des outils d'analyse et de documentation des coûts de chacune de ces options a débuté. Les travaux de préparation des documents d'appel d'offres sont en cours et le lancement est prévu dans la prochaine année.

1.7 Mettre en place le Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM)

Indicateur :

- **Mise en place du réseau**

Le Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM) vise la mise en place d'une infrastructure partagée de transmission de données répondant aux besoins des réseaux de la santé et de l'administration publique. Le RITM intègre le Réseau de télécommunication multimédia (RETEM) et le Réseau de télécommunication sociosanitaire (RTSS).

Le RETEM est un réseau conçu pour l'administration publique qui permet les transmissions de données et les communications téléphoniques. Le RTSS est un réseau destiné au secteur de la santé et des services sociaux qui permet également les transmissions de données. Les travaux de modernisation de ce réseau ont été complétés en 2008-2009.

En 2009-2010, les travaux ont porté sur le transfert de la clientèle au RITM et la mise en place du cadre de gestion. Le transfert des clientèles du réseau de la santé et des services sociaux et de l'administration publique se poursuivra jusqu'en 2011. Le cadre de gestion soutient le transfert des services et définit notamment les processus d'interrelation avec le fournisseur en s'appuyant sur des normes et des pratiques reconnues dans le marché.

Objectif 2 Développer l'offre en services partagés d'ici 2010-2011

Résultats attendus

- Développer et déployer une offre intégrée de services en ressources humaines.
- Développer et déployer une offre intégrée de services en ressources matérielles.
- Soutenir les ententes de partage de services en région.
- Promouvoir les services partagés, notamment dans le monde municipal.

2.1 Développer et déployer une offre intégrée de services en ressources humaines

Indicateurs :

- **Nombre de MO adhérents**
- **Nombre d'employés servis**

L'offre de services en ressources humaines regroupe les activités suivantes : la dotation des emplois, le développement organisationnel, les relations de travail, la santé et la sécurité au travail, l'information de gestion et le Programme d'aide aux employés (PAE).

Depuis le 1er avril 2009, le Centre a mis en œuvre son offre intégrée de services en gestion des ressources humaines avec le Directeur des poursuites criminelles et pénales. De plus, le PAE du Centre est offert à tous les ministères et organismes qui le souhaitent. Au 31 mars 2010, onze ministères et organismes, incluant le Centre, bénéficiaient des services du PAE. La clientèle servie est passée de 3 327 à 9 478 employés entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2010.

2.2 Développer et déployer une offre intégrée de services en ressources matérielles

Indicateurs :

- **Nombre de MO adhérents**
- **Nombre d'employés servis**

Le Centre, par son offre intégrée de services en ressources matérielles, met à la disposition des ministères et des organismes un ensemble de services, notamment l'acquisition de biens et de services, la gestion documentaire (incluant le service de numérisation de documents et la conservation de documents semi-actifs), la gestion des aménagements et des services aux occupants, la gestion et la disposition des biens excédentaires et les services de distribution documentaire et d'impression.

Cette offre intégrée de services permet de regrouper en une seule entente les services en ressources matérielles. Ainsi, un ministère ou organisme peut confier au Centre, en tout ou en partie, la gestion de ses ressources matérielles.

Certaines des ententes existantes comprennent déjà un regroupement de services en ressources matérielles du type de l'offre intégrée de services en ressources matérielles, soit les ententes avec le Directeur des poursuites criminelles et pénales et le ministère des Services gouvernementaux.

En outre, dans le cadre des activités en ressources matérielles, le Centre a conclu :

- une entente de services avec Revenu Québec pour l'entreposage à Montréal des biens issus de la fiscalité;
- onze ententes de services en gestion des documents;
- six ententes de services en numérisation;
- des ententes de services en gestion immobilière avec la Commission de protection du territoire agricole du Québec et la Commission des transports du Québec;
- six ententes de services en conservation de documents semi-actifs;
- des ententes de services en acquisition de services professionnels avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

2.3 Soutenir les ententes de partage de services en région

Indicateur :

- **Nombre de partenariats soutenus**

Le Centre est en mesure de soutenir des ententes de partage de services en région, notamment par ses offres de services en aménagement, en technologies de l'information et en communication.

Ainsi, des services en aménagement de locaux ont été rendus un peu partout au Québec pour le Directeur des poursuites criminelles et pénales et Services Québec.

De plus, un projet pilote visant à réaliser les activités de rémunération du ministère des Transports du Québec dans ses bureaux régionaux a été mené en concertation avec ce ministère.

2.4 Promouvoir les services partagés, notamment dans le monde municipal

Indicateur :

- **Nombre d'activités promotionnelles réalisées**

Au cours de l'exercice 2009-2010, le Centre a participé à huit activités dans le but de promouvoir son offre de services auprès de représentants issus de l'administration publique, des municipalités et des réseaux.

Également, afin de favoriser l'obtention de contrats publics par les entreprises régionales, le Centre a entrepris, conjointement avec le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, une tournée des régions du Québec. Le Centre souhaite ainsi faire connaître aux représentants du milieu des affaires la nature des acquisitions de biens et services qu'il effectue et leur expliquer comment faire affaire avec le gouvernement du Québec. En 2009-2010, deux rencontres ont été tenues, l'une à Sorel et l'autre à Sherbrooke.

AUTRES RÉALISATIONS

Le Réseau national intégré de radiocommunication

Le Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR) vise le remplacement de six réseaux gouvernementaux de radiocommunication. Le RENIR est conçu pour répondre aux besoins de services de communication de groupe à l'intérieur du gouvernement, pour soutenir le Plan national de sécurité civile du Québec et pour assurer la continuité des services de radiocommunication auprès des ministères et organismes utilisateurs, tels la Sûreté du Québec, les Services préhospitaliers d'urgence, la Société de l'assurance automobile du Québec, le ministère des Transports, le ministère des Ressources naturelles et de la Faune.

Le transfert de la clientèle a débuté en septembre 2009 avec le ministère des Transports et il se poursuivra jusqu'en 2012-2013 pour les autres utilisateurs.

La construction de l'infrastructure des sites du RENIR se poursuit et les travaux effectués au cours de l'exercice 2009-2010 ont permis la réalisation de 25 nouveaux sites de radiocommunication. Au 31 mars 2010, les travaux de construction de 119 sites de radiocommunication étaient complétés. Au total, le RENIR comptera 131 sites.

Disposition des biens excédentaires

Dans la réalisation de sa mission, le Centre a la responsabilité de coordonner la disposition des biens excédentaires et de s'assurer du respect et de l'application du Règlement sur la disposition des biens meubles excédentaires.

La disposition des biens excédentaires constitue une source de revenus pour les ministères et organismes, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

Disposition des biens excédentaires

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Biens excédentaires vendus au public	6,2 M$	7,4 M$	6,6 M$
Montant retourné aux MO propriétaires des biens	5,4 M$	6,5 M$	5,3 M$

De plus, par l'intermédiaire de l'organisme Ordinateurs pour les écoles du Québec (OPEQ), le Centre a remis plus de 25 000 équipements informatiques usagés aux écoles du Québec[7]. Les équipements informatiques non utilisables sont quant à eux remis par l'OPEQ à des centres de formation en entreprise et récupération (CEFER).

Acquisitions

Les regroupements d'achats mis en place par le Centre génèrent des économies d'échelle estimées à près de 123 millions de dollars, ce qui équivaut à un taux d'économie moyen de 30 %. À ces économies, il faut ajouter celles découlant du regroupement relatif au placement médias, qui a permis aux ministères, aux organismes et à des sociétés d'État d'obtenir des réductions de tarifs totalisant 21,5 millions de dollars, pour un taux d'économie moyen de 18 %. Au total, les économies représentent 144,4 millions de dollars en 2009-2010.

Économies d'échelle liées aux regroupements d'achats

1. Économies relatives aux regroupements d'achats[8]	**2007-2008 (M$)**	**2008-2009 (M$)**	**2009-2010 (M$)**
• Services auxiliaires (location de machinerie, services de déménagement, revue de presse et impression)	11,0	15,4	15,9
• Logiciels et matériel technologique	57,9	29,5	98,9[9]
• Biens divers (automobiles, carburant, uniformes, vêtements, papier, photocopieurs, etc.)	10,4	9,0	8,1
Total des économies d'achats	**79,3**	**53,9**	**122,9**
Pourcentage d'économie réalisée[10]	**33 %**	**23 %**	**30 %**
2. Placement médias			
• Économies	**17,3**	**19,7**	**21,5**
• Pourcentage d'économie réalisée	**18 %**	**17 %**	**18 %**
Total des économies	**96,6**	**73,6**	**144,4**

7. L'information provient de l'OPEQ.
8. Les économies sont calculées en fonction du prix qui aurait été payé en l'absence de regroupement.
9. Écart de 69,4 millions de dollars par rapport à l'année précédente en raison notamment d'un volume d'achat important de terminaux pour le projet RENIR, qui a entraîné une économie ponctuelle de 58 millions de dollars.
10. Ce pourcentage correspond au rapport entre les économies totales et la valeur totale des contrats calculée sans regroupement d'achats.

Orientation 2

Améliorer de façon continue la qualité des services et leur adéquation aux besoins

Objectif 3 **Évaluer les besoins et mesurer la satisfaction des usagers**

Résultats attendus

- D'ici 2010-2011, développer et appliquer un modèle d'entente-cadre spécifiant les modalités d'affaires.
- Dès 2008-2009, adopter un énoncé des engagements du Centre envers ses partenaires.
- Mesurer et améliorer l'adéquation des produits et des services à l'égard des besoins.

3.1 D'ici 2010-2011, développer et appliquer un modèle d'entente-cadre spécifiant les modalités d'affaires

Indicateurs :

- **Nombre d'ententes-cadres signées**
- **Application de la politique de tarification**

Afin de simplifier ses relations avec ses partenaires, le Centre a élaboré en 2009-2010, à titre de projet pilote, un modèle d'entente-cadre en matière de ressources humaines. L'entente établit les obligations du Centre et des partenaires tout en laissant aux parties la possibilité de convenir de certaines modalités particulières. Le modèle a été présenté pour consultation à différents forums de concertation. Les travaux se poursuivront afin de mettre en œuvre l'entente-cadre au cours de la prochaine année.

Politique de tarification

Conformément à la politique de tarification entrée en vigueur en avril 2009, le Centre a élaboré et appliqué un processus annuel de révision de la tarification qui permet de traiter les demandes de modification dans le respect des règles établies dans la politique. Les résultats de cette opération, qui prévoit des plans de redressement pour certains secteurs d'affaires, ont été présentés au comité des usagers en mars 2010.

3.2 Dès 2008-2009, adopter un énoncé des engagements du Centre envers ses partenaires

Indicateurs :

- **Mise en application de l'énoncé des engagements du Centre**
- **Pourcentage d'employés formés en gestion de la relation avec les usagers**

L'énoncé des engagements du Centre envers ses partenaires (annexe 3) présente des engagements sur l'accessibilité des produits et services et la simplicité dans les relations d'affaires, la mesure de la satisfaction, l'équité en matière de tarification, la transparence et l'efficacité organisationnelle. Cette année, la mise en application de l'énoncé des engagements aura permis notamment de gérer, d'assigner et de traiter de façon optimale les demandes des partenaires lorsqu'ils communiquent avec le Centre.

Par ailleurs, au cours de la première année d'application de l'énoncé de ses engagements, le Centre a :

- procédé à une refonte de son site Web afin de présenter l'ensemble de ses produits et services;
- mis à la disponibilité de ses partenaires un nouveau site Web transactionnel (Centre de leadership et de développement des compétences);
- désigné un répondant par domaine d'affaires et attribué des coordonnées uniques à chacun des domaines d'affaires afin de simplifier le traitement des demandes d'information.

Formation en gestion de la relation avec les usagers

Tous les nouveaux employés affectés au centre de service aux utilisateurs de SAGIR se sont vu offrir une formation en gestion de la relation avec la clientèle.

3.3 Mesurer et améliorer l'adéquation des produits et des services à l'égard des besoins

Indicateur :

- **Taux de satisfaction des usagers**

Le comité des usagers demeure un des moyens privilégiés pour connaître les besoins et les priorités des partenaires en matière de services partagés. En 2009-2010, le Centre a tenu quatre rencontres du comité des usagers.

De plus, au cours de l'été 2009, le Centre a mené une consultation sur la satisfaction des partenaires. Cette consultation a été réalisée par l'Institut de la statistique du Québec au moyen d'un questionnaire envoyé aux sous-ministres et dirigeants de 40 ministères et organismes. Un taux de réponse de 83 % a été obtenu. Les partenaires se sont dits très ou assez satisfaits de leurs relations avec le Centre dans une proportion de 74,8 %.

Résultats de la consultation

Les aspects les plus forts	Les aspects à améliorer
• L'intervention du personnel • La sécurité de l'information • L'accessibilité et la qualité de nos services	• Le coût de nos services • Le délai de traitement des demandes de services • Les modalités de facturation de nos services

À la suite de cette consultation, des plans d'action ont été élaborés par les vice-présidences et présentés au conseil d'administration, au comité des usagers, aux différents forums de concertation ainsi qu'à l'ensemble des gestionnaires du Centre.

Les plans d'action prévoient notamment la publication d'informations détaillées sur les produits et services, l'implantation d'un processus d'amélioration continu, le développement d'engagements spécifiques en matière de délais de traitement, l'établissement de coûts reflétant clairement la consommation du partenaire et, finalement, une optimisation des modalités de facturation.

D'autres activités visant à mesurer et à améliorer l'adéquation des produits et des services aux besoins des partenaires ont été réalisées au cours de l'exercice 2009-2010, dont les suivantes :

- l'appréciation de la satisfaction des partenaires utilisant les services de gestion de documents semi-actifs. En 2009-2010, 114 représentants des ministères et organismes ont été consultés avec un taux de réponse de 53 %. Sur une échelle de 1 à 10 (10 étant la meilleure note), le niveau de satisfaction moyen de la clientèle correspond à 8,45;
- l'évaluation, au moyen d'un questionnaire, de la satisfaction des partenaires de SAGIR, démontrant un taux de satisfaction de 88 %. L'évaluation de la satisfaction portait principalement sur la qualité et la performance des services rendus ainsi que sur les produits offerts;
- la participation à différents comités directeurs ou de gestion avec les partenaires en technologies de l'information;
- la mise en place d'une structure de coordination pour la gestion des portefeuilles d'infrastructure en technologies de l'information. Le Centre peut ainsi optimiser la prestation de services et assurer un meilleur suivi des projets d'architecture;
- la mise en place de comités permettant aux partenaires utilisateurs de SAGIR-SGR1 d'exprimer leurs attentes et d'échanger de l'information;
- l'intégration de représentants des partenaires utilisateurs dans les équipes de conception de SGR2 et de SGR3 et leur participation au comité directeur et au comité de gouverne.

Objectif 4 Améliorer les services de façon continue

Résultats attendus

- D'ici 2010-2011, élaborer et mettre en place le dossier de l'usager.
- Poursuivre l'optimisation des processus, en particulier dans le cadre du transfert d'activités.
- D'ici 2010-2011, définir et évaluer l'approche des services partagés en collaboration avec les partenaires.

4.1 D'ici 2010-2011, élaborer et mettre en place le dossier de l'usager

Indicateur :

- **Mise en place du dossier de l'usager**

Les unités opérationnelles du Centre utilisent différentes banques de données concernant les partenaires. Dans un souci d'efficacité et d'efficience, le Centre devrait être en mesure, à l'automne 2010, de regrouper l'information financière afin de constituer un relevé des transactions effectuées par chacun des ministères et organisme budgétaires.

Pour le domaine des ressources humaines, des travaux visant l'élaboration du contenu du dossier de l'usager ont débuté. Ces travaux ont permis la détermination des besoins d'information pour les deux parties.

4.2 Poursuivre l'optimisation des processus, en particulier dans le cadre du transfert d'activités

Indicateur :

- **Nombre de processus optimisés**

Déploiement du site Mon espace

Ce site permet aux employés, sur une base volontaire, de s'inscrire à la version électronique de leur dossier personnel en matière de rémunération et d'avoir accès à leurs bulletins de paie en ligne. Au 31 mars 2010, le site Mon espace est accessible à 57 046 employés de la fonction publique, soit une hausse de 13 294 par rapport à 2008-2009. Près de 35,6 % des employés se sont inscrits au bulletin de paie électronique. Les économies liées à l'inscription à Mon espace pour les ministères et organismes se chiffrent à plus de 464 000 dollars.

Accès au site Mon espace[11]			
	2007-2008	**2008-2009**	**2009-2010**
Nombre d'employés ayant accès au site	5 260	43 752	57 046
Bulletin de paie électronique			
• Nombre d'inscriptions	748	12 428	20 290
• Taux d'inscription	14,2 %	28,4 %	35,6 %

Services en technologies de l'information

Le Centre a entrepris diverses actions en vue de documenter de façon détaillée son offre de services en technologies de l'information. De plus, il a optimisé plusieurs de ses processus en procédant :

- au regroupement des ressources humaines affectées au soutien à la clientèle;
- à la mise en place d'outils facilitant la communication avec la clientèle, dont des modèles de communiqués et des documents de référence;
- à l'élaboration d'un cadre de gestion des services du bureau électronique, notamment à la définition des services de base et des services sur demande et de leur tarification;
- à la conception, dans le cadre de la nouvelle entente portant sur les études et analyses, d'une structure adaptée de gestion de la relation clientèle (volet des infrastructures technologiques) avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- à la conception d'un cadre normatif et d'une démarche d'organisation du travail pour la gestion de ses infrastructures technologiques;
- à une réflexion portant sur les éléments d'une facturation répondant davantage aux besoins et attentes des partenaires;
- à la révision des processus de mise à jour des inventaires.

11. Les données extraites du système SAGIP reflètent la situation au 31 mars 2010. Il est à noter que la base de données est mise à jour de manière continue et que l'information sur le nombre d'employés des années financières antérieures varie d'une année à l'autre.

Services d'édition et de traduction

Pour les services langagiers, le Centre a procédé à l'optimisation du processus de demande de révision par l'ajout d'un outil précisant le niveau de révision attendu, permettant ainsi une réduction des coûts et du temps de traitement des révisions et des traductions.

Le Centre a également implanté un nouveau système de commande, d'inventaire et de facturation aux Publications du Québec afin de mettre en réseau un plus grand nombre d'utilisateurs. Ainsi, le personnel affecté à l'édition, à la mise en marché et à la commercialisation de produits et services a accès à une information précise sur les activités en cours et leur évolution. Ce système permet d'éviter les doubles saisies d'information et de regrouper les activités.

Refonte du portail SAGIR

Une refonte globale du portail SAGIR a été réalisée avec les partenaires en tenant compte de leurs besoins. Les avantages du nouveau portail consistent en une plus grande facilité d'intégration des contenus et en une amélioration de l'accès à l'information.

Gestion des problèmes

Le processus de gestion des problèmes a été amélioré par l'utilisation de méthodes et d'outils reconnus. Cette façon de faire permet une analyse détaillée des événements qui pourraient être liés à des problèmes actuels ou potentiels et permet leur résolution de façon optimale.

Gestion des livraisons

Dans un contexte d'amélioration continue, la gestion des livraisons informatiques a été optimisée en réduisant à trois le nombre maximal de livraisons par année selon un calendrier défini. De plus, les livraisons visant l'amélioration et le maintien en opération des systèmes ont été combinées à celles liées aux projets.

4.3 D'ici 2010-2011, définir et évaluer l'approche des services partagés en collaboration avec les partenaires

Indicateur :

- **Nombre de consultations réalisées**

La Loi sur le Centre de services partagés du Québec contient l'obligation pour la ministre des Services gouvernementaux de veiller à ce que son application fasse l'objet d'un rapport indépendant tous les cinq ans. Dans le but de remplir cette obligation législative en gardant le caractère indépendant de l'évaluation, le ministère des Services gouvernementaux a confié, à la suite d'un appel d'offres public, un mandat de produire au cours de l'automne 2010 un rapport qui devra faire état de la mission du Centre, de son mode de fonctionnement, de sa gestion, de ses engagements et du degré de satisfaction des citoyens, des entreprises et des partenaires.

Par ailleurs, le Centre est très présent au sein des différents forums de concertation gouvernementaux (Forum des directrices et directeurs généraux du gouvernement du Québec, Forum des directrices et directeurs en ressources humaines, Forum des gestionnaires en ressources matérielles et Forum des gestionnaires en ressources financières). Le Centre y présente régulièrement son offre de services et ses grands projets afin d'informer ses partenaires de leur évolution, pour ensuite recevoir leurs commentaires et leurs suggestions ou pour susciter leur adhésion. En 2009-2010, plus d'une vingtaine de consultations et de présentations ont été réalisées par des représentants du Centre auprès des membres de ces forums.

Orientation 3

Poursuivre la mise en place d'une culture axée sur la performance

Objectif 5 — Assurer le maintien et le développement des compétences du personnel

Résultats attendus

- Dès 2008-2009, réaliser un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et l'actualiser sur une base régulière.
- D'ici 2010-2011, consacrer 2,5 % de la masse salariale au développement des compétences.
- D'ici 2010-2011, viser un taux de rétention du personnel équivalent à celui de la fonction publique.
- Mobiliser le personnel par la promotion de la vision du Centre.

5.1 Dès 2008-2009, réaliser un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et l'actualiser sur une base régulière

Indicateurs :

- **Production d'une analyse de gestion prévisionnelle**
- **Réalisation des mises à jour**

Durant l'année 2009-2010, la priorité fut accordée à l'information de gestion afin que les gestionnaires puissent assurer le suivi de l'enveloppe d'effectifs. Ainsi, différents rapports ont été produits et rendus accessibles aux gestionnaires sur une base régulière. De plus, des outils et des services-conseils ont été fournis pour soutenir des initiatives de planification de la main-d'œuvre dans deux secteurs. Le Centre s'est également engagé dans une démarche de gestion des connaissances.

5.2 D'ici 2010-2011, consacrer 2,5 % de la masse salariale au développement des compétences

Indicateur :

- **Pourcentage annuel de la masse salariale consacrée au développement des compétences**

En 2009-2010, plus de 1,8 million de dollars ont été alloués à la formation et au développement des compétences, soit l'équivalent de 1,3 % de la masse salariale, comparativement à 1,2 % en 2008-2009. Le Centre respecte ainsi l'objectif de 1 % fixé par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Ce résultat n'inclut toutefois pas la valeur totale du temps consacré par le personnel à ces activités de formation.

5.3 D'ici 2010-2011, viser un taux de rétention du personnel équivalent à celui de la fonction publique québécoise

Indicateur :

- **Évolution du ratio de rétention du personnel du Centre équivalent à celui de la fonction publique québécoise**

À des fins de comparaison avec l'ensemble des ministères et des organismes, les résultats associés à l'indicateur ci-dessus font état du taux de roulement. Celui-ci mesure le nombre de départs volontaires d'un ministère ou d'un organisme par rapport à une population de référence. Il permet d'apprécier la mobilité de la main-d'œuvre.

Au 31 mars 2010, le taux de roulement du personnel du Centre est de 17,6 %, en hausse de 0,6 % par rapport à l'année précédente. Ce taux est plus élevé que celui de la fonction publique qui, lui, est de 11,3 % en 2009-2010.

Le taux de roulement plus élevé au Centre s'explique notamment par le fait que celui-ci est une organisation en constante évolution, ce qui l'amène à gérer l'intégration d'équipes de travail provenant de différents secteurs d'activité.

5.4 Mobiliser le personnel par la promotion de la vision du Centre

Indicateur :

- **Nombre d'activités de communication réalisées**

En 2009-2010, le Centre a réalisé plus de dix activités de mobilisation auprès de son personnel. Parmi les principales, mentionnons des activités d'accueil et d'intégration des nouveaux employés, des rencontres d'échange sur les enjeux, les priorités et les plans d'action, des séances de comités de gestion, des activités de reconnaissance et l'utilisation du site intranet comme outil de communication interne.

Également, en présence de la ministre, M^me^ Dominique Vien, une rencontre avec l'ensemble des gestionnaires s'est tenue en décembre 2009 afin de discuter de la vision du Centre. Cette rencontre a aussi été l'occasion de souligner le travail accompli depuis la création du Centre, d'échanger sur les perspectives d'avenir et de présenter les plans d'action au regard des attentes exprimées par les partenaires lors de la consultation.

Objectif 6 Améliorer la performance organisationnelle

Résultats attendus

- D'ici 2010-2011, élaborer et appliquer une politique de contrôle interne incluant un cadre de gestion du risque.
- Dès 2008-2009, adopter une politique de sécurité de l'information au Centre.
- D'ici 2009-2010, élaborer et appliquer une stratégie d'étalonnage des services.
- D'ici 2010-2011, optimiser les systèmes et les processus de gestion financière.

6.1 D'ici 2010-2011, élaborer et appliquer une politique de contrôle interne incluant un cadre de gestion du risque

Indicateurs :

- **Application de la politique**
- **Implantation d'un tableau de bord de suivi de gestion**

Risques financiers

La politique de gestion intégrée des risques et des contrôles en matière financière a été approuvée par le conseil d'administration en mars 2010. Cette politique encadre les activités de gestion des risques financiers et des contrôles en plus d'en assurer l'intégration. Elle précise les modalités d'application et le partage des responsabilités entre les intervenants afin de permettre une prise de décision éclairée quant aux risques que l'organisation est prête à assumer.

Cette politique a pour objectif de fournir une assurance raisonnable de :

- la fiabilité de l'information financière;
- la conformité avec les lois, les règlements, les normes comptables ou d'autres normes des transactions financières effectuées par le Centre;
- la protection des actifs financiers et des biens contre toute perte pouvant être causée par des erreurs ou des fraudes potentielles.

Implantation d'un tableau de bord de gestion

En 2009-2010, le Centre a élaboré et implanté un tableau de bord de gestion à l'intention des membres du conseil d'administration. Cet outil intègre l'information de gestion nécessaire au suivi de la performance organisationnelle tels que des indicateurs financiers et le suivi des objectifs stratégiques et des projets majeurs.

6.2 Dès 2008-2009, adopter une politique de sécurité de l'information au Centre

Indicateurs :

- **Application de la politique**
- **Nombre de mesures mises en place en matière de sécurité de l'information de gestion**

Le Centre a des responsabilités spécifiques en ce qui concerne la gestion de l'information gouvernementale et celle d'infrastructures technologiques utilisées par ses partenaires. Il accorde donc une attention particulière à l'intégrité et à la protection des données et de l'information. La politique de sécurité, adoptée et diffusée à l'ensemble du personnel en 2008-2009, a été appliquée au cours de l'année 2009-2010.

Subséquemment, une directive concernant l'utilisation d'Internet, un processus de gestion des incidents ainsi qu'un plan de sensibilisation ont été adoptés par le comité sur la sécurité de l'information, sur la protection des renseignements personnels et sur l'accès à l'information. Un guide intégré des interventions en matière de relève est en cours d'élaboration.

6.3 D'ici 2009-2010, élaborer et appliquer une stratégie d'étalonnage des services

Indicateurs :

- **Nombre d'indicateurs développés**
- **Nombre de services étalonnés**

En 2008-2009, le Centre a procédé à des activités d'étalonnage basées sur des analyses comparatives afin de déterminer les secteurs ou les activités susceptibles de bénéficier d'améliorations importantes, notamment en matière de traduction, d'impression et de gestion des postes de travail (« bureau électronique de services »).

En 2009-2010, des activités d'étalonnage ont été réalisées pour les ventes aux enchères. La comparaison des frais imposés par le Centre avec ceux imposés par le secteur privé démontre que, de façon générale, les frais imposés par le Centre à l'acheteur sont inférieurs d'au moins 5 %.

6.4 D'ici 2010-2011, optimiser les systèmes et les processus de gestion financière

Indicateurs :

- **Implantation de la méthodologie du coût de revient**
- **Harmonisation de la facturation des usagers**
- **Normalisation des fichiers des usagers**

Implantation de la méthodologie du coût de revient

La méthode du coût complet des services est utilisée pour établir la tarification annuelle des services rendus par le Centre à ses partenaires. Le coût complet est calculé en utilisant l'approche du coût de revient par activité. Les modèles de coût par activité sont disponibles pour plusieurs secteurs d'affaires. Le déploiement de ceux-ci se poursuit afin de couvrir l'ensemble des produits et services du Centre. Une fois implantés, les modèles sont révisés annuellement.

Harmonisation de la facturation et normalisation des fichiers des usagers

L'existence de plusieurs systèmes de facturation nécessite de revoir les modèles de factures utilisés et leur contenu afin d'en réduire le nombre. Dans le but d'accroître sa performance organisationnelle et la satisfaction de ses partenaires, le Centre s'est donné comme objectif d'optimiser les systèmes et les processus liés à la facturation.

Le Centre a consolidé ses opérations de trésorerie auprès du Fonds consolidé du revenu, ce qui lui permettra d'offrir à ses partenaires d'autres possibilités que le paiement par chèque. Par ailleurs, un portrait de la facturation annuelle pour l'ensemble des secteurs d'activités a été réalisé. Une démarche d'harmonisation des processus de facturation privilégiant la réduction du nombre de factures expédiées et l'amélioration du contenu de celles-ci s'est également poursuivie.

4 RESSOURCES HUMAINES

L'effectif

En 2009-2010, le Centre a utilisé 1 899 équivalents temps complet (ETC). La cible fixée par le Conseil du trésor était de 2 009 ETC. L'année précédente, le Centre avait utilisé 1 864 ETC, alors que la cible fixée était de 1 946 ETC. En 2009-2010, l'augmentation du nombre d'ETC s'explique par différents transferts d'effectifs par les ministères et organismes.

Le Programme d'aide aux employés

Le Programme d'aide aux employés mis à la disposition du personnel du Centre a pour objectif d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels.

En 2009-2010, 263 personnes ont eu recours au programme d'aide comparativement à 214 en 2008-2009, portant le taux de fréquentation à 13,3 % comparativement à 10,3 % pour l'année précédente.

La qualité de vie au travail

En décembre 2009, le Centre a mené auprès de ses employés une consultation sur la qualité de vie au travail. Celle-ci s'est effectuée par l'intermédiaire d'un sondage. Le Centre a obtenu un taux de réponse de 62,1 %, ce qui représente 1 256 employés sur un total de 2 023. Cette étude avait pour objectif de dresser un portrait fidèle de la réalité vécue par le personnel. L'appréciation globale de la qualité de vie au travail au Centre est équivalente à celle constatée dans l'ensemble des 19 institutions et organismes publics sondés au moyen du même questionnaire.

Résultats de la consultation

Les aspects les plus forts	Les aspects à améliorer
• Les relations humaines et professionnelles entretenues avec le gestionnaire et les collègues de l'équipe de travail • La motivation et la satisfaction des employés • Les conditions physiques de travail, incluant l'horaire de travail	• La formation, le développement et l'évaluation du personnel • Les valeurs du Centre et le sentiment d'appartenance • L'information et les communications internes

5 RÉSULTATS FINANCIERS

Conformément à la Loi sur le Centre de services partagés du Québec, la ministre responsable de l'application de cette loi doit déposer, à l'Assemblée nationale, les états financiers du Centre accompagnés du rapport du Vérificateur général du Québec.

Les résultats 2009-2010 comprennent des produits totaux de 512,5 millions de dollars et l'ensemble des charges s'élève à 506,0 millions de dollars, présentant ainsi un excédent de l'exercice de 6,5 millions de dollars.

Les produits

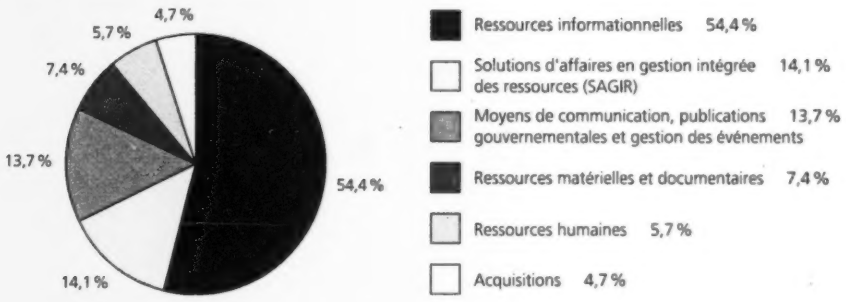
Comparativement à 2008-2009, l'exercice 2009-2010 affiche une augmentation des produits totaux de 3,9 %, soit de 19,1 millions de dollars. Celle-ci s'explique principalement par le développement de l'offre de services en ressources humaines, pour 6,5 millions de dollars, et en technologies de l'information, pour 8,4 millions de dollars. De plus, une croissance de la demande dans les secteurs des acquisitions et du placement médias explique respectivement des hausses de 3,7 millions de dollars et de 5,4 millions de dollars.

Par ailleurs, le Centre a reçu du ministère des Services gouvernementaux une contribution gouvernementale additionnelle de 12,3 millions de dollars pour le projet Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR). Toutefois, la contribution reçue en 2009-2010 pour le développement du gouvernement en ligne est inférieure de 5,0 millions de dollars par rapport à l'exercice 2008-2009.

Finalement, l'abandon des activités de Fournitures et ameublement du Québec en 2008-2009 explique une réduction des produits de 14,0 millions de dollars.

À titre d'information, le graphique ci-après présente la répartition des produits pour chacun des domaines d'affaires du Centre.

Répartition des produits



Les charges

Les charges totales de 2009-2010 présentent une augmentation de 3,5 % par rapport à 2008-2009, soit de 17,2 millions de dollars. En excluant les charges relatives aux activités abandonnées de 13,1 millions de dollars en 2008-2009, l'augmentation des charges totales est de 30,3 millions de dollars, soit de 6,2 %.

Plus particulièrement, les charges spécifiques aux services professionnels et auxiliaires ont connu une croissance de 24,4 millions de dollars en relation avec le développement de l'offre de services et la croissance des activités du Centre. De plus, la croissance de 6,9 millions de dollars des frais d'entretien et réparations s'explique principalement par la mise en exploitation du RENIR. Finalement, les frais financiers ont connu une baisse de 4,0 millions de dollars.

Les investissements

En 2009-2010, le Centre a réalisé des investissements de 90,2 millions de dollars, répartis comme suit:

- 37,4 millions de dollars pour des infrastructures de communication, incluant 32,7 millions de dollars pour le projet RENIR;
- 15,2 millions de dollars pour les équipements spécialisés, incluant 9,8 millions de dollars pour le projet RENIR;
- 19,2 millions de dollars pour le projet SAGIR;
- 11,0 millions de dollars pour l'achat d'équipements informatiques et de logiciels;
- 6,8 millions de dollars pour le développement de systèmes informatiques;
- 0,3 million de dollars pour des améliorations locatives;
- 0,3 million de dollars pour d'autres investissements en immobilisation.

LES ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers du Centre de services partagés du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Le Centre de services partagés du Québec reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification et de gestion des risques dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers du Centre de services partagés du Québec, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification et de gestion des risques pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Le président-directeur général par intérim,

Daniel Gilbert

La directrice générale des services de gestion stratégique,

Josette Legrand, CA

Québec, le 17 septembre 2010

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan du Centre de services partagés du Québec au 31 mars 2010 et les états des résultats, de l'excédent cumulé ainsi que des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Centre. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Centre au 31 mars 2010, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu des changements apportés par l'adoption des normes comptables du secteur public et expliqués à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour le vérificateur général du Québec,

Diane Bergeron CA auditeur

Diane Bergeron, CA auditeur
Vérificatrice générale adjointe

Québec, le 17 septembre 2010

RÉSULTATS
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

	2010	2009 redressé (note 3)
PRODUITS		
Biens	13 555 942 $	27 113 369 $
Services	493 187 152	467 071 908
Escomptes et rabais sur vente	(10 029 052)	(9 289 126)
Contributions du gouvernement du Québec	15 536 103	8 171 268
Autres produits	254 318	296 171
	512 504 463	493 363 590
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux	125 207 919	126 228 166
Services professionnels et auxiliaires	120 978 660	96 549 643
Frais d'administration facturés par le gouvernement du Québec	–	353 263
Transport et communications	78 605 980	82 205 065
Placement médias	49 214 285	45 581 120
Poste et messageries	10 829 894	11 478 342
Entretien et réparations	38 578 574	31 687 689
Fournitures et approvisionnement	16 851 163	26 327 133
Loyers	24 495 205	24 561 981
Frais financiers	2 420 342	6 433 836
Amortissement des immobilisations corporelles	34 074 314	35 906 844
Amortissement des frais reportés	–	212 947
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	3 381 720	178 268
Autres	1 329 070	1 025 191
	505 967 126	488 729 488
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	**6 537 337 $**	**4 634 102 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

EXCÉDENT (DÉFICIT) CUMULÉ DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

	2010	2009 redressé (note 3)
SOLDE AU DÉBUT DÉJÀ ÉTABLI	(2 227 385) $	(2 679 491) $
REDRESSEMENTS		
Adoption des normes comptables du secteur public (note 3)		
Fournitures et approvisionnement	2 986 856	1 185 842
Traitements et avantages sociaux	1 201 117	–
CORRECTION D'ERREUR (note 4)		
Transport et communications	1 179 865	–
SOLDE AU DÉBUT REDRESSÉ	3 140 453	(1 493 649)
Excédent de l'exercice	6 537 337	4 634 102
SOLDE À LA FIN	9 677 790 $	3 140 453 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BILAN AU 31 MARS 2010

	2010	2009 redressé (note 3)
	$	
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	– $	12 319 923 $
Créances (note 5)	158 206 436	203 467 590
Stocks	5 506 704	7 394 397
Frais payés d'avance	6 968 209	11 650 295
	170 681 349	234 832 205
Créances à long terme (note 6)	–	1 200 792
Effet à recevoir du gouvernement du Québec (note 7)	2 774 029	6 745 642
Immobilisations corporelles (note 8)	381 947 783	329 722 958
	555 403 161 $	572 501 597 $
PASSIF		
À court terme		
Dû au Fonds consolidé du revenu (note 9)	21 569 719 $	33 445 156 $
Emprunts temporaires (note 10)	343 294 754	342 763 730
Charges à payer et frais courus (note 11)	92 528 600	98 166 210
Versements sur la dette à long terme (note 12)	1 221 898	985 841
Produits perçus d'avance	874 578	4 088 098
	459 489 549	479 449 035
Charges à payer à long terme (note 13)	–	3 500 792
Dette à long terme (note 12)	28 952 788	28 138 704
Contributions du gouvernement du Québec reportées (note 14)	1 295 405	1 787 502
Provision pour congés de maladie (note 15)	29 362 035	29 859 517
	519 099 777	542 735 550
AVOIR		
Apport du gouvernement du Québec (note 16)	26 625 594	26 625 594
Excédent cumulé	9 677 790	3 140 453
	36 303 384	29 766 047
	555 403 161 $	572 501 597 $

ENGAGEMENTS (note 17)
ÉVENTUALITÉS (note 22)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président du conseil d'administration,

Robert Marcotte

Le président-directeur général par intérim,

Daniel Gilbert

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

	2010	2009 redressé (note 3)
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent de l'exercice	6 537 337 $	4 634 102 $
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	34 074 314	35 906 844
Frais financiers capitalisés aux emprunts temporaires	1 576 827	5 943 942
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	3 381 720	178 268
	45 570 198	46 663 156
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation (note 18)	34 451 113	(28 753 782)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	80 021 311	17 909 374
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(77 880 190)	(67 860 411)
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	534 625	56 475
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(77 345 565)	(67 803 936)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Diminution des emprunts temporaires excluant les frais financiers capitalisés	(2 011 227)	(3 081 964)
Remboursement de la dette à long terme	(1 109 005)	(1 320 939)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de financement	(3 120 232)	(4 402 903)
DIMINUTION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(444 486)	(54 297 465)
(INSUFFISANCE) TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	(21 125 233)	33 172 232
INSUFFISANCE DE TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 18)	(21 569 719) $	(21 125 233) $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2010

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Centre de services partagés du Québec est une personne morale, mandataire de l'État, créée en vertu de la *Loi sur le Centre de services partagés du Québec* (L.R.Q., chapitre C-8.1.1) entrée en vigueur le 6 décembre 2005. Le Centre a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux organismes publics les biens et les services administratifs dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

Dans la réalisation de sa mission, le Centre peut notamment exercer les fonctions suivantes et rendre les services suivants :

1° acheter et louer pour les organismes publics les biens meubles;

2° favoriser la réutilisation des biens des organismes publics et en disposer lorsqu'ils ne sont plus requis;

3° développer et fournir des produits et services en matière de technologies de l'information et de télécommunication et en assurer la gestion et la maintenance;

4° développer et fournir des solutions d'affaires en gestion des ressources;

5° fournir tout autre service, professionnel ou autre, dont les organismes publics peuvent avoir besoin, tels l'impression, l'édition, la publication, la commercialisation, le placement médias, l'audiovisuel, les expositions, la reprographie, le courrier et l'entretien de l'équipement;

6° procéder à des regroupements de services et les gérer;

7° gérer les droits d'auteur des documents des organismes publics, conformément aux normes élaborées conjointement par la ministre de la Culture, des Communications et de la Condition féminine et la ministre des Services gouvernementaux, et veiller à leur application.

La loi constitutive précise que les sommes reçues par le Centre doivent être affectées au paiement de ses obligations. Le surplus, s'il en est, est conservé par le Centre à moins que le gouvernement n'en décide autrement.

En vertu de l'article 2 de sa loi constitutive, le Centre est mandataire de l'État et, par conséquent, n'est pas assujetti aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

Intégration des activités du Fonds du service aérien gouvernemental (SAG)

Le 30 mars dernier, le gouvernement a annoncé l'abolition du Fonds du service aérien gouvernemental (SAG) et l'intégration de ses activités à celles du Centre.

Pour mettre en œuvre cet effort de restructuration, le gouvernement déposera, d'ici la fin de l'année 2010-2011, un projet de loi omnibus qui précisera les modalités liées à ce changement.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2010

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Utilisation d'estimations

Aux fins de la préparation de ses états financiers, le Centre utilise prioritairement le Manuel de comptabilité de l'Institut Canadien des Comptables Agréés pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus est cohérente avec ce dernier.

La préparation des états financiers du Centre par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la durée de vie utile des immobilisations et la provision pour congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Stocks

Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette. Le coût est calculé selon la méthode de l'épuisement successif. D'une part, le coût des produits finis comprend les coûts d'acquisition ainsi que les coûts de transport. D'autre part, le coût des produits en cours comprend les matières premières, la main-d'œuvre et les frais généraux de fabrication. Tous les stocks sont destinés à la vente.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et pour les périodes suivantes :

Améliorations locatives	2 à 15 ans
Équipement spécialisé	3 à 10 ans
Infrastructure de radiocommunication	5 à 30 ans
Équipement informatique	3 à 10 ans
Mobilier et équipement de bureautique	3 ans
Matériel roulant	5 ans
Systèmes informatiques et logiciels	2 à 10 ans
Stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR-SGR1 et SGR2)	10 à 12 ans

Les immobilisations corporelles en cours de développement sont amorties lorsqu'elles sont terminées et qu'elles sont mises en exploitation.

Les intérêts sur les dettes liées aux immobilisations sont capitalisés pendant la période de développement.

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité du Centre de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattache à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur nette comptable, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2010

2. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

Congés de maladie et de vacances

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Les obligations découlant des congés de vacances dus aux employés du Centre sont comptabilisées à titre de passif. La charge annuelle est comptabilisée selon les avantages gagnés par les employés au cours de l'exercice.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux étant donné que le Centre ne dispose pas d'information suffisante pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Constatation des produits

Les produits provenant de la prestation de services et des ventes de biens sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord;
- La livraison a eu lieu ou les services ont été rendus;
- Le prix de vente est déterminé ou déterminable;
- Le recouvrement est raisonnablement assuré.

Les produits perçus d'avance sont virés aux résultats en fonction des services rendus.

Constatation des contributions du gouvernement du Québec

Les contributions du gouvernement du Québec affectées sont reportées et constatées à titre de produit de l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées. Celles pour l'acquisition d'immobilisations corporelles sont comptabilisées comme contributions du gouvernement du Québec reportées et sont virées aux résultats selon la même méthode et les mêmes taux d'amortissement que les immobilisations corporelles afférentes.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de l'entité consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les soldes bancaires, le dû au Fonds consolidé du revenu ainsi que les placements facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2010

3. MODIFICATIONS COMPTABLES

Modification de conventions comptables

Depuis le 1er avril 2009, le Centre établit ses états financiers selon le Manuel de comptabilité de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) pour le secteur public. Auparavant, il utilisait le Manuel de l'ICCA - Comptabilité pour le secteur privé. Ce changement a les incidences suivantes sur les résultats et l'excédent (déficit) cumulé du Centre :

Frais reportés, frais payés d'avance et produits perçus d'avance

En vertu de ce référentiel comptable, les actifs incorporels n'existent plus et doivent être passés en charges au moment où ils sont engagés. Conséquemment, les états financiers ont été redressés afin de passer en charges les frais payés en 2006-2007 pour les droits de vente de licence Oracle. De plus, les frais payés d'avance et les produits perçus d'avance relatifs aux contrats de services reliés à ces droits ont été renversés.

Cette modification, appliquée de façon rétroactive, a pour effet d'augmenter ou de diminuer les postes suivants :

	2009
Fournitures et approvisionnement	(1 801 014) $
Frais payés d'avance	(2 736 898) $
Produits perçus d'avance	(2 736 898) $
Apport du gouvernement du Québec	(6 725 585) $
Excédent (déficit) cumulé	2 986 856 $

Provision pour congés de maladie

Le taux d'actualisation pour effectuer le calcul de la provision pour congés de maladie a été modifié afin d'utiliser celui applicable au secteur public plutôt que celui applicable au secteur privé. Le changement, appliqué de façon rétroactive, a pour effet d'augmenter ou de diminuer les postes suivants :

	2009
Traitements et avantages sociaux	(1 201 117) $
Provision pour congés de maladie	(1 201 117) $
Excédent (déficit) cumulé	1 201 117 $

Activités abandonnées

En vertu de ce référentiel comptable, il n'existe aucune norme de présentation pour les activités abandonnées. Conséquemment, ces activités ont été présentées avec les activités courantes du Centre.

Les autres conventions comptables affectées par ce changement de référentiel comptable sont décrites ci-dessous.

Instruments financiers

L'information relative aux instruments financiers n'est plus requise puisque les normes à leur égard ne sont pas applicables selon les normes comptables du secteur public. Cette modification n'a aucune incidence sur la mesure des actifs et des passifs.

Immobilisations corporelles

Les développements informatiques ainsi que les logiciels et licences sont maintenant présentés dans le poste « Immobilisations corporelles » plutôt que dans le poste « Actifs incorporels ».

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2010

4. CORRECTION D'ERREUR

Transport et communications

En novembre 2008, une nouvelle entente a été conclue pour des services de télécommunication. Les nouveaux tarifs entraient en vigueur le 1er janvier 2009. Les états financiers ont été corrigés afin d'inscrire un crédit pour les services de télécommunication facturés en trop en 2008-2009. Cette correction, appliquée de façon rétroactive, a pour effet d'augmenter ou de diminuer les postes suivants :

	2009
Transport et communications	(1 179 865) $
Créances	1 179 865 $
Excédent (déficit) cumulé	1 179 865 $

5. CRÉANCES

	2010	2009
Comptes clients	137 608 785 $	174 006 867 $
Gouvernement du Québec	15 044 006	11 244 317
Portion court terme des créances à long terme (note 6)	1 200 792	1 200 792
Portion court terme de l'effet à recevoir du gouvernement du Québec (note 7)	4 292 550	16 730 327
Autres	60 303	285 287
	158 206 436 $	203 467 590 $

6. CRÉANCES À LONG TERME

Créances à long terme concernant la distribution du logiciel Oracle, encaissables en versements annuels de 1 200 792 $ sans intérêt et échéant le 1er mai 2010.

	2010	2009
Créances	1 200 792 $	2 401 584 $
Portion court terme incluse au poste « Créances » (note 5)	1 200 792	1 200 792
	– $	1 200 792 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2010

7. EFFET À RECEVOIR DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

L'effet à recevoir du gouvernement du Québec ne porte pas intérêt et viendra à échéance en mars 2013. Il représente les sommes devant être transférées au Centre, relativement aux banques de congés de maladie ainsi qu'aux banques de vacances, qui étaient gagnées par les employés avant leur transfert. L'effet à recevoir du 31 mars 2010 inclut une somme, calculée par le gouvernement du Québec, de 65 260 $ concernant les transferts de l'exercice.

	2010	2009
Effet à recevoir	7 066 579 $	23 475 969 $
Effet à recevoir à court terme inclus au poste « Créances » (note 5)	4 292 550	16 730 327
Effet à recevoir à long terme	2 774 029 $	6 745 642 $

Les encaissements de l'effet à recevoir du gouvernement du Québec s'établissent comme suit :

2011	4 292 550 $
2012	1 877 181
2013	896 848
	7 066 579 $

8. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2010			2009
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Améliorations locatives	16 514 538 $	7 740 581 $	8 773 957 $	9 855 165 $
Équipement spécialisé	28 370 572	5 641 530	22 729 042	3 387 728
Infrastructure de radiocommunication	156 894 126	2 188 718	154 705 408	2 557 057
Équipement informatique[1]	69 013 405	54 539 790	14 473 615	15 210 550
Mobilier et équipement de bureautique	3 267 648	2 841 909	425 739	1 078 086
Matériel roulant	1 411 833	865 947	545 886	373 179
Projet RENIR en cours	4 091 948	–	4 091 948	128 665 969
Systèmes informatiques et logiciels	52 954 916	41 125 858	11 829 058	8 404 914
SAGIR-SGR1 et SGR2	185 477 178	37 936 866	147 540 312	123 240 027
Systèmes informatiques en cours de développement				
Projet SAGIR	10 014 266	–	10 014 266	31 350 209
Autres systèmes informatiques	6 818 552	–	6 818 552	5 600 074
	534 828 982 $	152 881 199 $	381 947 783 $	329 722 958 $

Les frais financiers capitalisés concernant les immobilisations corporelles au cours de l'exercice totalisent un montant de 965 424 $ (2009 : 3 636 755 $).

1. Le Centre est copropriétaire d'un équipement informatique d'une valeur totale de 5 468 745 $ avec l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. La quote-part du Centre représente 40 % et celle de l'Agence 60 %. Cet équipement a été mis en service en février 2010.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2010

9. DÛ AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

En vertu du décret 1371-2009, daté du 21 décembre 2009, le gouvernement du Québec a autorisé une ou plusieurs avances pour un montant maximum de 30 000 000 $ auprès du Fonds consolidé du revenu. Ces avances portent intérêt au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada et viendront à échéance le 31 mars 2014. Au 31 mars 2010, le taux d'intérêt de cette avance est de 2,25 % (2009 : 2,5 %).

10. EMPRUNTS TEMPORAIRES

Le gouvernement du Québec a autorisé, par décret, le Centre à emprunter jusqu'à concurrence d'un montant de 545 millions de dollars auprès du Fonds de financement ou d'une institution financière, et ce, jusqu'au 31 mai 2010.

À la date du bilan, le Centre dispose de facilités de crédit auprès du Fonds de financement jusqu'à un maximum de 545 millions de dollars portant intérêt au taux moyen des acceptations bancaires de 30 jours plus 0,3 %. Le taux au 31 mars 2010 est de 0,74 % (2009 : 0,95 %). Ces emprunts sont garantis par le gouvernement du Québec.

11. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2010	2009
Fournisseurs et frais courus	65 843 828 $	72 615 635 $
Traitements et avantages sociaux à payer	5 383 496	4 446 252
Vacances à payer (note 15)	15 691 095	15 332 056
Portion court terme des charges à payer à long terme (note 13)	3 500 792	3 100 792
Autres	2 109 389	2 671 475
	92 528 600 $	98 166 210 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2010

12. DETTE À LONG TERME

	2010	2009
Dû au gouvernement du Québec		
Sans intérêt et sans modalité de remboursement	20 229 859 $	20 229 859 $
Sans intérêt, remboursable au rythme de la charge annuelle d'amortissement sur les actifs transférés	430 893	611 595
Emprunts auprès de la Société immobilière du Québec portant intérêt à des taux variant de 4,28 % à 4,70 % remboursables par versements mensuels variant de 499 $ à 27 740 $ et venant à échéance entre le 31 juillet 2011 et le 31 décembre 2024.	9 513 934	8 283 091
	30 174 686	29 124 545
Versements exigibles à court terme	1 221 898	985 841
	28 952 788 $	28 138 704 $

Les versements en capital des cinq prochains exercices et des exercices subséquents sur le dû de 430 893 $ au gouvernement du Québec et sur le dû de 9 513 934 $ à la Société immobilière du Québec s'établissent comme suit :

2011	1 221 898 $
2012	1 212 046
2013	1 109 224
2014	791 197
2015	650 644
2016 et suivantes	4 959 818
	9 944 827 $

13. CHARGES À PAYER À LONG TERME

	2010	2009
Charges à payer concernant la distribution de produits Oracle		
Versements annuels égaux de 1 200 792 $ sans intérêt se terminant le 1er mai 2010	1 200 792 $	2 401 584 $
Versements annuels variant de 1 900 000 $ à 2 300 000 $ sans intérêt se terminant le 1er juin 2010	2 300 000	4 200 000
	3 500 792	6 601 584
Versements exigibles à court terme (note 11)	3 500 792	3 100 792
	– $	3 500 792 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2010

14. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC REPORTÉES

Deux contributions provenant du ministère des Services gouvernementaux (MSG) ont été octroyées au cours de l'exercice précédent pour un montant total de 9 958 770 $ (7 010 750 $ pour le développement du gouvernement en ligne et 2 948 020 $ pour le projet RENIR (Réseau national intégré de radiocommunication)). De ce montant, une somme de 1 787 502 $ (1 007 157 $ pour le projet RENIR et 780 345 $ pour le développement du gouvernement en ligne) a été comptabilisée à titre de contributions du gouvernement du Québec reportées. Ces contributions gouvernementales reportées sont constatées aux revenus au même rythme que les immobilisations corporelles afférentes. Un virement aux résultats de 492 097 $ a été constaté pour le présent exercice.

15. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

	2010		2009	
	Congés de maladie	Vacances	Congés de maladie (redressé)	Vacances
Solde au début	29 859 517 $	15 332 056 $	20 413 779 $	9 186 726 $
Charge de l'exercice	3 266 362	9 963 892	6 898 579	11 175 695
Prestations versées au cours de l'exercice	(4 759 690)	(10 114 194)	(5 814 959)	(10 018 896)
Transferts[1]	995 846	509 341	8 362 118	4 988 531
Solde à la fin	29 362 035 $	15 691 095 $	29 859 517 $	15 332 056 $

1. Les transferts concernant les provisions pour congés de maladie et vacances proviennent du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). Cette opération est justifiée par les transferts massifs d'employés vers le Centre, provenant de différents ministères et organismes pour lesquels les provisions étaient comptabilisées au SCT. Un compte à recevoir équivalent à ce dernier a également été comptabilisé en contrepartie.

Provision pour congés de maladie

Description

Le Centre dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par le Centre.

Actuellement, ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Les obligations du programme d'accumulation des congés de maladie augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services au Centre. La valeur de cette obligation est établie à l'aide d'une méthode qui répartit le coût de ce programme sur la durée de la carrière active des employés.

Accumulation des journées de maladie

L'attribution des journées de maladie est habituellement d'une journée par mois pour les employés réguliers (12 jours par année). Pour les employés à temps partiel, à temps réduit ou en aménagement de travail, le crédit de congé à attribuer chaque mois peut être d'une journée ou d'une fraction de journée.

Chacune des journées non utilisées est transférable et cumulable dans le futur jusqu'à ce que survienne un événement particulier (retraite, cessation d'emploi ou décès). Certains corps d'emploi ne sont pas soumis aux règles syndicales (par exemple, les cadres). Il n'y a donc pas d'accumulation de journées de maladie. Les personnes appartenant à ces corps d'emploi conservent toutefois les banques qu'elles ont accumulées dans le passé, et ce, jusqu'à leur retraite, cessation d'emploi ou décès.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2010

15. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES (SUITE)

Utilisation des journées de maladie

En cas de cessation d'emploi ou de décès, la banque de journées accumulées est remboursée en un seul versement, mais uniquement à 50 %, et sujette à un maximum global de 66 jours.

À la retraite, les individus ont aussi le choix de se faire rembourser leurs journées accumulées, toujours à 50 % et selon le maximum global de 66 jours, mais ils choisissent surtout, après autorisation, d'utiliser leurs journées de maladie accumulées en préretraite, c'est-à-dire en conservant leur lien d'emploi, un jour à la fois, jusqu'à ce que leur banque soit épuisée.

Évaluations et estimations subséquentes

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base, notamment, des estimations et des hypothèses économiques à long terme suivantes au 31 mars 2010 :

	2010	2009
Taux d'indexation	Entre 2,50 % et 4,35 %	Entre 2 % et 4,35 %
Taux d'actualisation	Entre 0 % et 5,10 %	Entre 0 % et 5,43 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	12 ans	13 ans

Provision pour vacances

Aucun calcul d'actualisation concernant la provision pour vacances n'est jugé nécessaire puisque le Centre estime que les vacances accumulées seront prises dans l'exercice suivant.

16. APPORT DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Le Centre est autorisé à utiliser une partie de l'apport du gouvernement du Québec afin d'éliminer le déficit cumulé. L'apport initial était constitué des surplus accumulés par le Fonds des services gouvernementaux et le Fonds de l'information gouvernementale au 5 décembre 2005. Pour les exercices terminés les 31 mars 2010 et 2009, aucun montant n'a été utilisé.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2010

17. ENGAGEMENTS

Projet de Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM)

Afin de mener à terme ce projet, le Centre s'est engagé contractuellement auprès d'un fournisseur pour la fourniture des services réseaux aux ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'aux établissements de la santé, et ce, pour un montant de 510 958 474 $.

Projet RENIR

Afin de mener à terme ce projet, le Centre s'est engagé contractuellement auprès de différents fournisseurs tant pour des contrats de service pour la conception, la réalisation et l'implantation de ce projet que pour des acquisitions d'équipements nécessaires à son déploiement, et ce, pour un montant de 32 828 311 $.

Contrats de location

Le Centre est engagé en vertu de différents contrats de location relativement à du matériel roulant, des photocopieurs et des sites de télécommunication pour des paiements minimums de 931 607 $.

Autres

Le Centre a également contracté d'autres engagements concernant des services d'entretien, d'acquisitions de stocks et d'immobilisations pour un montant total de 25 814 756 $.

Les engagements se répartissent comme suit :

	RITM	Projet RENIR	Contrats de location	Autres	Total
2011	102 191 695 $	9 166 000 $	442 902 $	17 049 491 $	128 850 088 $
2012	102 191 695	6 000 000	298 170	5 436 308	113 926 173
2013	102 191 695	6 000 000	87 692	3 328 957	111 608 344
2014	102 191 695	6 000 000	84 215	–	108 275 910
2015	102 191 694	5 662 311	18 628	–	107 872 633
	510 958 474 $	32 828 311 $	931 607 $	25 814 756 $	570 533 148 $

Il est à noter que certains contrats signés par le Centre comportent une clause qui permet de mettre fin en tout temps à ceux-ci et, ainsi, ne payer que les sommes relatives aux travaux réalisés.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2010

18. FLUX DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	2010	2009
Encaisse	– $	12 319 923 $
Dû au Fonds consolidé du revenu	(21 569 719)	(33 445 156)
Insuffisance de trésorerie et équivalents de trésorerie	(21 569 719) $	(21 125 233) $

Les intérêts versés par le Centre au cours de l'exercice s'élèvent à 756 571 $ (2009 : 532 017 $).

De plus, au cours de l'exercice, des immobilisations corporelles ont été acquises aux coûts de 90 215 484 $ (2009 : 77 832 183 $), dont un montant de 15 754 833 $ est inclus dans les charges à payer et frais courus au 31 mars 2010 (2009 : 6 544 109 $). Ces acquisitions incluent également des investissements de 2 159 146 $ acquis en contrepartie de la prise en charge de dettes à long terme d'un montant équivalent (2009 : 4 084 749 $).

Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation :

	2010	2009 redressé (note 3)
Créances	32 823 377 $	(38 897 782)$
Stocks	1 887 693	126 005
Frais payés d'avance	4 682 086	(1 557 610)
Créances à long terme	16 409 390	2 401 584
Effet à recevoir du gouvernement du Québec	1 200 792	(9 403 593)
Frais reportés	–	212 947
Charges à payer et frais courus	(15 248 334)	10 804 049
Produits perçus d'avance	(3 100 792)	(71 830)
Charges à payer à long terme	(3 213 520)	(3 600 792)
Contributions du gouvernement du Québec reportées	(492 097)	1 787 502
Provision pour congés de maladie	(497 482)	9 445 738
	34 451 113 $	(28 753 782)$

19. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régime de retraite

Les membres du personnel du Centre participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Centre imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 6 439 574 $ (2009 : 6 594 036 $). Les obligations du Centre envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2010

20. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, le Centre est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Centre n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers. La majorité des produits du Centre est générée par des opérations avec des entités incluses dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec.

21. PRIVATISATION DE CERTAINS SECTEURS DU CENTRE

Lors du Discours sur le budget 2007-2008 du gouvernement du Québec prononcé le 24 mai 2007, il a été question de la privatisation de cinq services gouvernementaux dont trois relèvent du Centre : la Reprographie gouvernementale, Fournitures et ameublement du Québec (FAQ) et le Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR).

Pour les services de Reprographie gouvernementale, le Centre a concrétisé la fermeture des deux ateliers centraux le 1er avril 2008 et de quatre autres ateliers le 1er octobre 2008. À la demande des ministères et organismes, cinq ateliers ont été conservés pour répondre à des critères spécifiques de confidentialité.

Dans le cadre du projet RENIR, l'installation et l'entretien des équipements réseaux et terminaux ainsi que des infrastructures de sites sont réalisés par un fournisseur externe depuis 2008-2009. Au cours de cette même période, un appel d'offres a été publié pour l'exploitation du centre d'assistance à la clientèle et du centre de conduite des réseaux. Au terme de l'adhésion de l'ensemble des partenaires aux services du RENIR, le Centre amorcera une réflexion sur le transfert éventuel de la propriété des sites de radiocommunication et de l'infrastructure du RENIR à l'entreprise privée.

En ce qui concerne la FAQ, le Centre a mis en place des regroupements d'achats permettant aux ministères et organismes de s'approvisionner en fournitures et ameublement. La première étape, concernant les fournitures standards telles les fournitures de bureau et de logiciels, a été complétée en 2007-2008. La seconde étape, terminée au cours de l'exercice 2008-2009, concernait les fournitures spécifiques.

22. ÉVENTUALITÉS

Dans le cours normal de ses activités, le Centre est exposé à diverses réclamations et poursuites judiciaires. La direction est d'avis qu'aucune provision n'est requise à l'égard de ces litiges et elle ne prévoit pas d'incidence défavorable importante sur la situation financière et les résultats d'exploitation du Centre.

23. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2009 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2010.

6 AUTRES EXIGENCES

Accès à l'égalité en emploi

Le Centre a contribué à augmenter la présence des membres des groupes visés par l'accès à l'égalité au sein de son effectif. La cible de 25 % de recrutement de membres de groupes cibles a été atteinte. En effet, sur les 63 personnes recrutées par le Centre, 16 font partie des groupes cibles, soit 25,4 % des personnes recrutées. L'embauche de membres de ces groupes cibles est considérée en priorité lors du recrutement.

Emploi et qualité de la langue française

Le Centre a élaboré en 2009-2010 un pr[illegible]t de politique linguistique. Le projet a été soumis au conseil d'administration et transmis, pour avis, à l'Office québécois de la langue française.

Éthique et déontologie

Les employés du Centre sont visés par la Loi sur la fonction publique. Cette loi ainsi que le Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique édictent les normes d'éthique et de déontologie qui leur sont applicables.

Le Centre se préoccupe particulièrement du respect de ces normes. Un volet concernant l'éthique est inclus dans les formations données aux employés du Centre, notamment lors de l'accueil de nouveaux employés et de la formation des techniciens en rémunération. Le Centre est engagé dans une démarche éthique dont la première étape est l'établissement d'un diagnostic éthique, étape préalable à la réalisation d'un plan d'action.

Le répondant en éthique a répondu aux questions d'ordre éthique soulevées par le personnel; tout comme pour l'année précédente, aucun cas problématique ne lui a été rapporté. Le code d'éthique et de déontologie applicable aux membres du conseil d'administration du Centre se trouve à l'annexe 5.

Protection des renseignements personnels et accès à l'information

En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le Centre a traité 25 demandes d'accès en 2009-2010.

Demandes d'accès en 2009-2010

Statut des demandes d'accès	Nombre
Demandes acceptées totalement	10
Demandes acceptées partiellement	9
Demandes refusées	5
Demande soumise à un autre organisme public	1
Nombre total de demandes reçues	**25**

Les demandeurs se répartissent comme suit : dix entreprises, six citoyens, un élu, un syndicat et sept journalistes.

Politique de financement des services publics

Le Centre, bien au fait de l'adoption de la Politique de financement des services publics, prendra les dispositions nécessaires au cours de l'exercice 2010-2011 afin d'en assurer la mise en œuvre.

Développement durable

L'adoption de la Loi sur le développement durable, en avril 2006, entraîne de nouvelles responsabilités pour le Centre. L'article 17 de la Loi précise également les renseignements dont chaque ministère ou organisme doit faire état dans une rubrique de son rapport annuel de gestion. Les activités réalisées par le Centre en 2009-2010 à l'égard de sa démarche de développement durable sont présentées de façon à faire état de l'avancement de chacune des actions et de chacun des gestes inscrits à son Plan d'action de développement durable 2009-2013.

Avec son plan de travail 2009-2010, le Centre s'est doté de cibles annuelles facilitant la réalisation des actions et la reddition de comptes annuelle. Des 24 gestes prévus dans son Plan d'action de développement durable 2009-2013, 17 ont été réalisés ou sont en cours d'exécution.

Activités réalisées au cours de l'exercice 2009-2010

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel 1

Informer et sensibiliser le personnel aux orientations et aux engagements pris par le Centre visant à contribuer à la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

Action 1	Gestes	Suivi
Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel.	• Organiser des activités de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable pour tout le personnel du Centre.	• En cours
	• Sensibiliser les gestionnaires à la Loi sur le développement durable.	• En cours
	• Mettre en ligne une section sur la démarche de développement durable dans les sites Internet et intranet du Centre.	• En cours
	• Mettre en œuvre la politique interne d'édition écoresponsable.	• En cours
	• Mettre en œuvre la politique d'organisation d'événements écoresponsables et former le personnel concerné.	• En cours
Cibles et indicateurs	• Indicateur général : Taux d'employés et employées joints par les activités de sensibilisation au développement durable. • Cible générale : D'ici au 31 mars 2011, 80 % du personnel du Centre aura été sensibilisé au développement durable et 50 % du personnel en aura une connaissance suffisante.	
Résultats 2009-2010	• Tenue de 69 séances de sensibilisation auprès de 852 membres du personnel, représentant 43 % du personnel. • Mise en ligne de 17 capsules dans l'intranet et d'une section sur le développement durable dans les sites Internet et intranet. • Mise en ligne des orientations en matière d'édition écoresponsable sur le site Internet des Publications du Québec. • Activités de sensibilisation du personnel concerné à la gestion responsable d'événements par le Réseau québécois des événements écoresponsables. • Impression de la *Gazette officielle du Québec* sur du papier fait d'un minimum de 30 % de fibres de postconsommation.	

Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel 2

Développer les compétences et les connaissances du personnel menant au maintien et à l'amélioration d'un environnement de travail sain et sécuritaire ainsi qu'à la promotion d'une culture de prévention.

Action 2	Gestes	Suivi
Maintenir pour le personnel du Centre un environnement de travail sain et sécuritaire et poursuivre la sensibilisation et l'information visant le rehaussement de la qualité de vie au travail.	• Organiser des activités de sensibilisation et d'information pour les employés et les gestionnaires sur le Programme d'aide aux employés.	• Complété
	• Effectuer un sondage interne auprès du personnel du Centre sur la mesure de la satisfaction envers la qualité de vie au travail.	• Complété
Cibles et indicateurs	• Indicateur général : Taux d'employés et employées joints par les activités de sensibilisation au rehaussement de la qualité de vie au travail. • Cible générale : D'ici au 31 mars 2011, 100 % du personnel du Centre sera sensibilisé.	
Résultats 2009-2010	• Tenue d'activités de sensibilisation concernant le Programme d'aide aux employés en mars 2010. • Réalisation d'un sondage visant à mesurer la qualité de vie au travail en novembre 2009. • Tenue de trois rencontres du Comité sur l'environnement et la qualité de vie au travail.	

Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel 3

Poursuivre la promotion de la consommation responsable et miser sur son rôle d'influence pour inciter ses partenaires à faire des choix de consommation plus écoresponsables.

Action 3	Gestes	Suivi
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable.	• Élaborer un guide interne de bonnes pratiques au bureau et dans les activités professionnelles, puis diffuser le guide au personnel.	• Complété
	• Mettre en place des incitatifs pour accroître l'adhésion au bulletin de paie électronique (Mon espace) visant la réduction de l'utilisation de papier.	• Complété
	• Mettre en place une directive interne pour éviter le surclassement lors de la location de véhicules automobiles.	• Complété
	• Favoriser l'utilisation du transport en commun.	• En cours
	• Utiliser la visioconférence pour limiter les déplacements.	• En cours

Action 3	Gestes	Suivi
	• Mettre en place dans les édifices occupés par le Centre des programmes de gestion de matières résiduelles (VISEZ Juste! ou d'autres programmes similaires) et de gestion de matières dangereuses pour l'environnement.	• En cours
	• Éliminer l'offre à commandes de l'eau de source embouteillée.	• Complété
	• Reconduire l'entente avec le CFER de Lévis sur la disposition écologique des téléphones portables et des assistants personnels.	• Complété
Cibles et indicateurs	• Indicateur général : État d'avancement de la mise en œuvre du cadre de gestion environnementale du Centre. • Cible générale : D'ici à 2011, avoir adopté et diffusé un cadre de gestion environnementale.	
Résultats 2009-2010	La mise en œuvre de cette action passera par le déploiement du cadre de gestion environnementale (CGE) du Centre. Le CGE est un ensemble de mesures qui visent à amoindrir les effets négatifs des activités du Centre et à perpétuer celles ayant des effets positifs. Plusieurs activités feront partie des mesures privilégiées lors de l'application du CGE. Parmi celles-ci, les activités suivantes ont été réalisées : • Mise en ligne (intranet, Internet) du guide d'écoresponsabilité au travail. • Deux tirages à l'intérieur d'un concours afin d'accroître l'inscription au bulletin de paie électronique (Mon espace). • Émission d'une directive visant l'élimination du surclassement. • Élimination du contrat à commandes d'eau de source embouteillée. • Poursuite de la disposition écologique des téléphones cellulaires, des ordinateurs et des assistants personnels. • Acquisition de papier fin fait d'un minimum de 30 % de fibres postconsommation pour la publication de la *Gazette officielle du Québec* et dans la majorité des directions. • Accès au programme de récupération du papier, du carton, du plastique, du verre et du métal pour la majorité du personnel du Centre.	
Objectif gouvernemental 10 **Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation éclairés et responsables et favoriser au besoin la certification des produits et des services.**		
Objectif organisationnel 4 Informer les usagers des produits et services du Centre qui sont respectueux des principes de développement durable.		
Action 4	**Gestes**	**Suivi**
Présenter et faire la promotion auprès de sa clientèle des produits et services du Centre prenant en compte les principes de développement durable.	• Informer les usagers des actions du Centre dans sa démarche de développement durable et les inciter à choisir des produits et services écoresponsables.	• Complété en en ce qui concerne le répertoire de produits et de services écoresponsables • En cours en en ce qui concerne la sensibilisation

Action 4	Gestes	Suivi
Cibles et indicateurs	• Indicateur général : Nombre de démarches de sensibilisation faites chaque année. • Cible générale : Réaliser annuellement auprès de la clientèle et des fournisseurs des activités de sensibilisation sur les produits et les gestes écoresponsables.	
Résultats 2009-2010	• Mise en ligne, sur le portail d'approvisionnement, d'un répertoire de produits et services écoresponsables offerts par la Direction générale des acquisitions. • Tenue d'activités de sensibilisation à l'intérieur du Forum des gestionnaires en ressources matérielles et partage de bonnes pratiques liées à l'application d'une marge préférentielle dans certains appels d'offres. • Publication sur le portail d'approvisionnement d'une fiche technique portant sur l'acquisition de pneus moins dommageables pour l'environnement et du répertoire des hôtels verts au Québec.	
Objectif gouvernemental 11 **Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.**		
Objectif organisationnel 5 Le Centre prendra en compte l'impact environnemental et social qu'engendreront les nouveautés inscrites dans son offre de produits et services proposés à ses usagers.		
Action 5	**Gestes**	**Suivi**
Prendre en compte dans son processus décisionnel menant à l'élaboration de nouveaux produits et services, ou à la fourniture de ceux-ci, les principes de développement durable.	• En fonction des besoins des vice-présidences, développer des guides et des outils pour faciliter la prise en compte des principes de développement durable.	• En cours
Cibles et indicateurs	Indicateurs généraux : • Guide élaboré et formation sur l'utilisation du guide faite auprès du personnel ciblé. • Projet pilote réalisé et analysé, et résultats diffusés au personnel. Cibles générales : • D'ici au 31 mars 2011, élaborer un guide et un outil pour la prise en compte des principes de développement durable. • D'ici au 31 mars 2011, réaliser un projet pilote sur la prise en compte des principes de développement durable au sein d'une unité du Centre.	
Résultats 2009-2010	• Développement de la première version de l'outil de prise en compte des principes de développement durable, en cours d'évaluation dans un projet au Centre.	

Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens exprime les engagements du Centre et prévoit des mécanismes permettant aux citoyens d'exprimer leurs commentaires et de formuler leurs plaintes. Les engagements portent sur l'accessibilité des services, la courtoisie à l'accueil, la confidentialité, l'équité et la transparence ainsi que sur des délais chiffrés.

Le délai prévu pour l'envoi d'un accusé de réception pour une plainte ou un commentaire transmis par la poste, par télécopieur ou par courriel est de cinq jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception. Le délai prévu pour le traitement d'une plainte est de vingt jours ouvrables ou moins, suivant sa réception.

En 2009-2010, dix plaintes ont été transmises au Centre et ont fait l'objet d'un accusé de réception dans le respect du délai prévu. Quant au traitement de ces plaintes, sept ont fait l'objet d'une réponse transmise à l'intérieur du délai prescrit. Trois ont fait l'objet d'une réponse transmise au-delà des délais.

Suites données aux recommandations du Vérificateur général du Québec

Le Vérificateur général du Québec effectue annuellement des vérifications d'optimisation des ressources qui visent les ministères et organismes du gouvernement. Certaines de ces recommandations concernent le Centre.

Main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles : besoin, disponibilité et affectation (rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale 2005-2006, tome II, chapitre 4)

Recommandations	Actions réalisées
Établir les services à offrir en tenant compte notamment de la répartition du travail afférent aux ressources informationnelles.	À la suite de la mise en place du Centre de leadership et de développement des compétences, le Centre a conçu et mis en place des programmes correspondant aux nouveaux profils de compétences établis par le comité d'orientation des ressources humaines en ressources informationnelles du ministère des Services gouvernementaux. Ces programmes visent à la fois les professionnels (chargés de projets) et les gestionnaires. Soixante-quatorze personnes réparties dans quatre cohortes ont suivi leur formation au cours de l'année 2009-2010. De plus, des travaux sont en cours pour la conception de programmes destinés aux architectes d'affaires et aux responsables en sécurité de l'information. Ceux-ci seront en place respectivement à l'automne 2010 et au printemps 2011.
Se pourvoir d'un plan de main-d'œuvre lié aux ressources informationnelles.	Ces recommandations ont été considérées comme caduques par le Vérificateur général du Québec puisque les critères à la base de la vérification s'appliquaient au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.
Mettre à jour le plan de main-d'œuvre en temps opportun, notamment à la suite de décisions ou d'événements significatifs.	

Élaborer des plans d'affectation de la main-d'œuvre associée à ses projets et à ses activités récurrentes dans le domaine des technologies de l'information.	Ces recommandations ont été considérées comme caduques par le Vérificateur général du Québec puisque les critères à la base de la vérification s'appliquaient au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.
Mettre à jour ses plans d'affectation en temps opportun, notamment à la suite de décisions ou d'événements significatifs.	

Gestion de la sécurité informatique (rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale 2003-2004, tome I, chapitre 4)

Recommandations	Actions réalisées
S'assurer que le RETEM bénéficie d'un dispositif de sécurité approprié et que les moyens déployés font périodiquement l'objet d'une évaluation rigoureuse et indépendante.	*Dispositif de sécurité approprié* Pour le RETEM, le Centre continue de réaliser des analyses de vulnérabilités hebdomadaires sur des services (DNS, FTP, courriel), surveille l'implantation des correctifs de vulnérabilités par le fournisseur et continue d'effectuer des vérifications quotidiennes des journaux d'événements des coupe-feu. Pour le RITM, le Centre, conjointement avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et le fournisseur, a conçu et documenté les architectures technologiques des services de sécurité. Les solutions de sécurité suivantes ont été mises en production dans le RITM et sont gérées selon les exigences de sécurité inscrites dans l'appel d'offres du RITM : coupe-feu virtuel, visualisation des règles de coupe-feu, journalisation de sécurité, authentification forte et autorisation, détection d'intrusion et analyse de flux. Le Centre a également réalisé en octobre 2009 une analyse de risques sur la sécurité des infrastructures du RITM. *Évaluation périodique rigoureuse et indépendante des moyens déployés* Lors de la rédaction de l'appel d'offres du RITM en 2007-2008, le Centre a ajouté des obligations au contrat pour s'assurer que le fournisseur collabore à des évaluations indépendantes de sa prestation de services. Le Centre a aussi exigé le droit de balayer les équipements du fournisseur (droit d'audit du client) à l'aide d'un balayage de vulnérabilité périodique.

	Le Centre a amorcé la rédaction d'un processus de gestion de la sécurité du RITM, qui précise ses responsabilités et celles du fournisseur en cette matière. Ce processus précise aussi les actions à réaliser en matière d'évaluation périodique et indépendante des vulnérabilités potentielles du réseau, comme la tenue d'un audit de sécurité annuel et d'analyses de vulnérabilités réalisés par des tiers. Il comprendra des indicateurs qui permettront d'évaluer son rendement et d'en améliorer la qualité et la performance. Il sera mis en production graduellement d'ici la fin de 2010. De plus, le Centre rédigera un appel d'offres au printemps 2010 pour la réalisation du premier audit de sécurité du RITM par une firme indépendante.
Poursuivre l'élaboration d'une architecture de la sécurité des infrastructures de traitement informatique multiplateformes, mettre au point un processus assurant l'évaluation périodique et indépendante de leur vulnérabilité et compléter la mise en place des mesures de reprise afférentes.	***Poursuite de l'élaboration d'une architecture de la sécurité des infrastructures de traitement informatique multiplateformes*** En 2009-2010, les architectures technologiques des services de sécurité ont été réalisées (voir la recommandation précédente). Le Centre prévoit rédiger une nouvelle architecture générale de sécurité du RITM s'appuyant sur les exigences de l'appel d'offres, les architectures technologiques déjà réalisées, les normes et directives gouvernementales, l'offre du fournisseur ainsi que sur les points de contrôle de sécurité exigés par le Centre. ***Mise au point d'un processus assurant l'évaluation périodique et indépendante de la vulnérabilité des infrastructures*** Le Centre est à rédiger un processus de gestion de la sécurité du RITM et prépare un appel d'offres pour la réalisation d'un premier audit de sécurité (voir la recommandation précédente). ***Mise en place des mesures de reprise afférentes*** Le Centre, en collaboration avec le fournisseur, a entamé en septembre 2009 la conception d'un processus de gestion de la continuité. Ce processus précise toutes les actions à entreprendre afin de gérer la continuité des affaires du RITM, dont l'ensemble des plans de reprise. Des exercices annuels de reprise auront lieu et les plans de reprise seront gardés à jour en fonction de l'évolution du RITM.

	De novembre à décembre 2009, le Centre et le fournisseur ont procédé au premier essai de continuité du RITM. Ce test, qui s'est bien déroulé, a été documenté par le fournisseur et des ajustements de configuration ont été apportés aux infrastructures technologiques afin de corriger des problèmes mineurs.
Parfaire la planification des activités de sécurité informatique relatives aux services communs d'infrastructures vérifiés; à cet effet, prendre notamment en compte l'ensemble des éléments pertinents et déterminer des indicateurs de performance.	En vue de satisfaire à l'exigence du Vérificateur général du Québec, des travaux sont en cours afin de s'assurer que le plan intégré de sécurité informatique soit adopté par le Centre. Par la suite, des travaux seront entrepris afin d'établir les indicateurs de performance pertinents.

Production et consommation responsables : influence sur la réduction à la source (rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale 2007-2008, tome II, chapitre 5)

Recommandations	Actions réalisées
Mieux appuyer, à l'aide d'outils appropriés, les ministères et les organismes dans la mise en œuvre d'orientations gouvernementales en matière d'acquisitions écoresponsables.	Un répertoire de produits et services écoresponsables offerts par le Centre a été mis en ligne dans le portail d'approvisionnement. De plus, un guide pour une sélection écoresponsable des véhicules automobiles légers ainsi que la synthèse des spécifications des véhicules 2010 ont été mis en ligne dans le portail d'approvisionnement à l'automne 2009. Enfin, en décembre 2009, une fiche technique sur l'acquisition de pneus moins dommageables pour l'environnement a aussi été mise en ligne sur le portail d'approvisionnement.
Établir des critères écoresponsables pour le choix des produits et les utiliser de façon systématique dans le processus d'acquisition dont il est responsable, notamment afin de mieux encadrer ses agents affectés à l'approvisionnement.	À trois reprises en 2009-2010, le Centre a accordé pour l'acquisition d'imprimantes écoresponsables une marge préférentielle prévue au Règlement sur les contrats d'approvisionnement des organismes publics.

Améliorer ses outils d'information de gestion relativement aux produits possédant des caractéristiques environnementales et assurer la diffusion de cette information aux ministères et aux organismes afin de les guider dans leur processus d'acquisition.	Comme il a été mentionné antérieurement, le Centre a mis en ligne un répertoire des produits et services écoresponsables dans le portail d'approvisionnement en décembre 2009. De plus, le Centre participe régulièrement à la table de concertation sur les acquisitions écoresponsables animée par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP). Il a contribué à la rédaction de six fiches techniques liées à la production des indicateurs annuels de performance administrative pour les ministères et organismes. Il participe aussi aux deux autres tables du MDDEP, l'une avec le Forum des gestionnaires en ressources matérielles du gouvernement du Québec et l'autre sur les objectifs environnementaux nationaux.

Activités du conseil d'administration

Le conseil d'administration a pour rôle d'administrer les affaires du Centre. Il exerce notamment les fonctions suivantes :

- Approuver les orientations et les politiques du Centre.
- Approuver le plan stratégique.
- Approuver les prévisions budgétaires.
- Approuver les états financiers.
- Adopter le rapport annuel de gestion.
- Adopter les règlements.
- Adopter les normes d'éthique et de déontologie.
- Adopter une politique d'examen et de traitement des plaintes.
- Déterminer les contrats et autres engagements financiers qui doivent être autorisés par le conseil d'administration, le président-directeur général ou un vice-président.
- Constituer tout comité, pourvoir à son fonctionnement et lui déléguer l'exercice des pouvoirs du conseil d'administration.

Le conseil d'administration agit par résolutions et celles-ci sont exécutoires à partir de leur adoption, à moins que le conseil n'en décide autrement.

Rémunération

Les membres du conseil d'administration ne sont pas rémunérés. Ils ont cependant droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions dans les cas, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement.

Fonctionnement

Le règlement intérieur du Centre prévoit des modalités quant au fonctionnement du conseil d'administration. Un comité de vérification et de gestion des risques et un comité des technologies de l'information, composés de membres du conseil, l'assistent dans ses fonctions.

Nombre de réunions du conseil et participation pour l'exercice 2009-2010

Selon le règlement intérieur, le conseil d'administration doit tenir au moins six séances par année. Pour l'exercice 2009-2010, le conseil a tenu huit séances. Le taux de participation aux séances du conseil est de 83 %.

Comité de vérification et de gestion des risques

La Loi sur le Centre de services partagés du Québec prévoit la constitution d'un comité de vérification et de gestion des risques placé sous l'autorité du conseil d'administration.

Ce comité examine la conformité de la gestion des ressources du Centre aux règles applicables et évalue l'efficience de celui-ci dans l'utilisation de ses ressources. Il exerce également toute autre fonction que peut lui déléguer le conseil d'administration.

La composition du comité de vérification et de gestion des risques au 31 mars 2010 est la suivante : M[me] Johanne Fortier (présidente), M[me] Susan McKercher et M. Robert Sabourin.

Le comité doit tenir au moins deux réunions par année. Au cours de l'exercice 2009-2010, le comité de vérification et de gestion des risques a tenu sept séances. Il doit faire rapport de ses activités au conseil d'administration au moins une fois par année.

Comité des technologies de l'information

Le règlement intérieur prévoit que le Centre peut constituer tout comité et pourvoir à son fonctionnement. Un comité des technologies de l'information a donc été constitué en juin 2006.

Le mandat du comité consiste à examiner les dossiers majeurs en matière de technologies de l'information à soumettre au conseil d'administration et à en assurer un suivi régulier. Le comité s'intéresse principalement aux liens avec la planification stratégique, aux projets d'investissement, à la gestion des risques en TI et à la continuité des opérations.

La composition du comité des technologies de l'information au 31 mars 2010 est la suivante : M. Pierre Roy (président), M[me] Francine Martel-Vaillancourt et M. Maurice Boisvert.

Au cours de l'exercice 2009-2010, le comité des technologies de l'information a tenu cinq séances.

7 ANNEXES

Annexe 1 LÉGISLATION ET RÈGLEMENTS

LÉGISLATION ET RÈGLEMENTS DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

Loi constitutive du Centre

Loi sur le Centre de services partagés du Québec (L.R.Q., c. C-8.1.1)

Règlement dont l'application relève du Centre

Règlement sur la *Gazette officielle du Québec* (R.R.Q., c. C-8.1.1, r. 1)

Liste non exhaustive des lois et règlements appliqués par le Centre

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1)

Loi sur l'administration financière (L.R.Q., c. A-6.001)

Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01)

Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (L.R.Q., c. C-1.1)

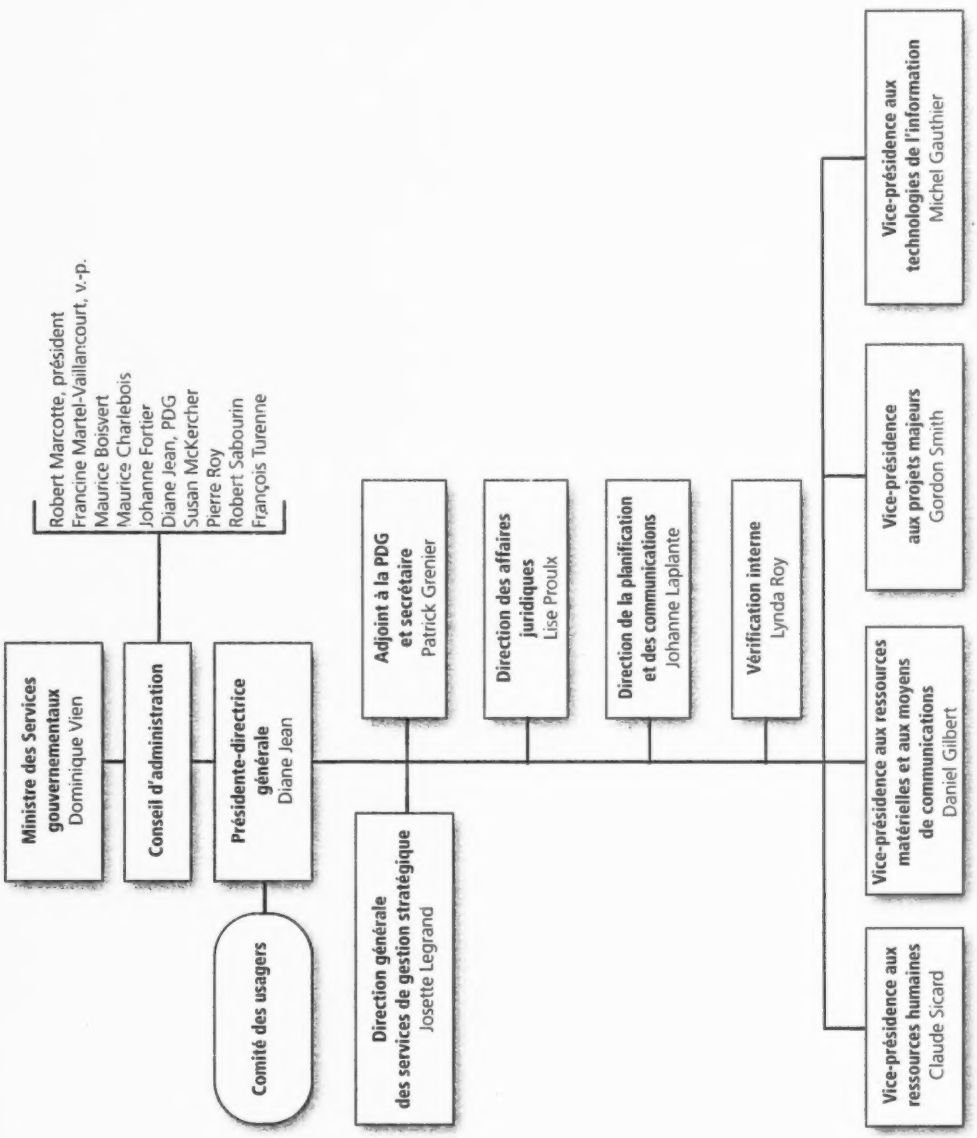
Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1)

Loi sur les contrats des organismes publics (L.R.Q., c. C-65.1)

Règlement sur la disposition des biens meubles excédentaires (R.R.Q., c. A-6.01, r. 0.13)

Annexe 2 ORGANIGRAMME

ORGANIGRAMME DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC AU 31 MARS 2010



Annexe 3 ÉNONCÉ DES ENGAGEMENTS DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC ENVERS SES PARTENAIRES

1. LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

Mission

Le Centre de services partagés du Québec a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux ministères et aux organismes publics les biens et les services administratifs dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et de moyens de communication.

À cette fin, le Centre de services partagés du Québec (ci-après le Centre) vise à rationaliser et à optimiser les services administratifs aux organismes tout en s'assurant de leur qualité et de leur adéquation aux besoins. De plus, le Centre se préoccupe de la disponibilité de ses services en région et de l'impact économique régional de son action. Il privilégie également le développement d'une expertise interne en matière de services administratifs.

Vision

Partenaire indispensable d'une administration publique performante

Le Centre met son expertise, son savoir-faire ainsi que ses capacités techniques et technologiques au service de ses partenaires afin de leur fournir des produits et services de qualité à des prix compétitifs et répondant à leurs besoins. Sa recherche de la performance est axée sur la qualité des services, la connaissance des attentes, la mesure et le maintien de la satisfaction ainsi que sur l'amélioration continue des produits, des services et des processus d'affaires.

Les valeurs

Le Centre appuie son action sur des valeurs établies dans la « Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise » : compétence, impartialité, intégrité, loyauté et respect.

Il met de l'avant des valeurs organisationnelles qui donnent des repères à son personnel et visent à le mobiliser. Ces valeurs positionnent en même temps le Centre à l'égard de ses partenaires :

- **Le sens du service** : avoir le souci de fournir une réponse optimale aux besoins évolutifs des partenaires et des usagers.
- **L'esprit d'entreprise** : avoir la capacité de contribuer de manière proactive et créative à la réussite du Centre et de ses partenaires.
- **La coopération** : avoir la volonté de mettre en commun les compétences et les ressources requises pour produire ensemble une valeur ajoutée pour ses partenaires.

Les partenaires

Les services partagés sont basés sur le principe d'association de partenaires retirant des bénéfices réciproques en créant de la valeur et en développant des collaborations stratégiques. Ce principe repose sur la volonté de travailler ensemble à l'atteinte des objectifs gouvernementaux de modernisation de l'État. L'engagement des partenaires est essentiel à la réussite des services partagés.

Pour le Centre, la collaboration à ce partenariat se manifeste notamment par la représentation des usagers des services partagés au conseil d'administration. Également, un comité des usagers, dont la composition tient compte de la diversité de la fonction publique québécoise et de la représentativité de nos domaines d'affaires, a été mis en place. Ce comité se veut l'un des moyens privilégiés pour connaître les besoins des partenaires, proposer des solutions et apporter les correctifs appropriés. Ce partenariat s'exprime également dans les approches et les offres de services que les secteurs d'affaires ont développées auprès de la communauté gouvernementale.

2. LES OBJECTIFS LIÉS AUX ENGAGEMENTS DU CENTRE

Le Centre dispose déjà d'une déclaration de services aux citoyens. Comme ses produits et services sont principalement destinés à une clientèle gouvernementale, soit les ministères et organismes représentés par les gestionnaires en relation d'affaires avec le Centre, il est important de répondre aux besoins et aux attentes de ces partenaires.

Les engagements du Centre envers ses partenaires sont fondés sur la collaboration et visent à :

- s'assurer de l'adéquation entre les besoins et attentes des partenaires et les produits et services offerts par le Centre;
- développer et entretenir un partenariat basé sur la confiance et le respect;
- rendre compte de la prestation de services, notamment au comité des usagers et au conseil d'administration;
- améliorer les produits et services sur une base continue;
- renforcer et élargir la culture des services partagés.

3. LES ENGAGEMENTS DU CENTRE

Le Centre est la porte d'entrée en ce qui concerne les services partagés au sein de la fonction publique québécoise. En matière de produits et services, les engagements du Centre à l'égard de ses partenaires sont les suivants :

L'accessibilité et la simplicité

Les produits et services du Centre sont accessibles de multiples façons. L'accessibilité repose également sur une bonne gestion de la relation d'affaires permettant entre autres de diriger ses partenaires vers les personnes habilitées à répondre à leurs demandes. Par ailleurs, le Centre souhaite se démarquer par la simplicité de ses relations avec ses partenaires. Afin d'offrir un accès structuré à ses produits et services, le Centre entend :

- rendre disponibles les offres de services de ses différents secteurs d'affaires par un mode de prestation de services répondant aux besoins des partenaires (téléphone, courriel, site Web);
- identifier un répondant par domaine d'affaires;
- gérer, assigner et traiter de façon optimale les demandes;
- offrir des mécanismes d'échanges et de correspondance simples.

La satisfaction

L'amélioration continue des produits et services passe par la mesure et l'évolution de la satisfaction de ses partenaires. Afin de s'assurer de l'adéquation entre les besoins et les attentes des partenaires et ses produits et services, le Centre entend :

- offrir des produits et services répondant à leurs besoins;
- évaluer périodiquement et par différents moyens la satisfaction des partenaires à l'égard de ses produits et services (qualité, fiabilité et mode de prestation);
- déposer chaque année au conseil d'administration et au comité des usagers un rapport portant sur la satisfaction des partenaires et sur les pistes d'amélioration proposées;
- conclure des ententes précisant les niveaux de services convenus;
- livrer des produits et services conformes aux ententes signées.

L'équité

La réussite des services partagés repose sur une juste appréciation de la relation d'affaires, notamment en matière de tarification. Indépendamment de la quantité de produits et de la nature des services acquis, le Centre compte :

- offrir des produits et services tarifés selon leur coût de revient en évitant le recours à l'interfinancement entre les domaines d'affaires et entre les partenaires;
- assurer que la facturation de ses produits et services reflète clairement la consommation du partenaire.

La transparence et l'efficacité

La transparence et l'efficacité jouent un rôle important dans la performance organisationnelle et la reddition de comptes. Pour réaliser efficacement sa reddition de comptes, le Centre entend :

- favoriser la gestion par résultats;
- faire état du suivi des engagements du Centre envers ses partenaires dans son rapport annuel de gestion.

Les coordonnées du Centre

Ressources humaines

Vice-présidence aux ressources humaines
Bureau du vice-président aux ressources humaines
3e étage, secteur 315
900, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 2B5
Téléphone : 418 644-0705
Télécopieur : 418 644-9307
Courriel : edepvprh@cspq.gouv.qc.ca
Site Web : www.cspq.gouv.qc.ca

Ressources informationnelles Technologies de l'information

Vice-présidence aux technologies de l'information
Direction du développement des affaires
et de l'information de gestion
1500E, rue Cyrille-Duquet, 1er étage
Québec (Québec) G1N 4T6
Téléphone : 418 646-7601
Télécopieur : 418 643-5402
Courriel : edepvpti@cspq.gouv.qc.ca
Site Web : www.cspq.gouv.qc.ca

Réseau de télécommunications

Vice-présidence aux projets majeurs
Direction générale des réseaux de
télécommunications
1500E, rue Cyrille-Duquet, 1er étage
Québec (Québec) G1N 4T6
Téléphone : 418 643-1500 ou 1 888 348-3480
Courriel : dgrt-info@cspq.gouv.qc.ca
Site Web : www.cspq.gouv.qc.ca

Ressources matérielles et moyens de communication

Vice-présidence aux ressources matérielles et aux moyens de communication
Bureau du vice-président aux ressources
matérielles et aux moyens de communication
875, Grande Allée Est, 4e étage, secteur 4.550
Québec (Québec) G1R 5W5
Téléphone : 418 528-7012
Télécopieur : 418 528-2733
Courriel : edepvprmmc@cspq.gouv.qc.ca
Site Web : www.cspq.gouv.qc.ca

SAGIR

Vice-présidence aux projets majeurs
Direction générale des solutions d'affaires
en gestion intégrée des ressources
150, boulevard René-Lévesque Est, 6e étage
Québec (Québec) G1R 2B2
Téléphone : 418 643-0550
Télécopieur : 418 646-3625
Courriel : edepsagir@cspq.gouv.qc.ca
Site Web : www.cspq.gouv.qc.ca

Responsable des relations avec le comité des usagers

Monsieur Patrick Grenier
Adjoint à la PDG et secrétaire
875, Grande Allée Est, 4e étage, secteur 4.550
Québec (Québec) G1R 5W5
Téléphone : 418 643-6080
Télécopieur : 418 528-2733
Courriel : patrick.grenier@cspq.gouv.qc.ca

Annexe 4 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique :

« Le rapport annuel d'un ministère ou d'un organisme doit contenir, sous une rubrique particulière, un compte rendu des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui était applicable ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise. »

Rappelons qu'en vertu de l'article 53 de cette même loi :

« À la suite d'un concours, la nomination d'un fonctionnaire est faite au choix parmi les personnes inscrites sur la liste de déclaration d'aptitudes. Lorsqu'une liste de déclaration d'aptitudes comprend un candidat visé par un programme d'accès à l'égalité ou un plan d'embauche pour les personnes handicapées, le sous-ministre ou le dirigeant d'organisme tient compte des objectifs fixés par ce programme ou ce plan. Il tient aussi compte des objectifs d'embauche, déterminés par le Conseil du trésor, à l'égard des diverses composantes de la société québécoise. »

2. DONNÉES GLOBALES

Embauche totale au cours de la période de 2009-2010

	Réguliers[12]	Occasionnels[13]	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	63	131	113	61

Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2010

Effectif régulier (personnes)	1 732

12. Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les recrutements.

13. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel ne doivent inclure que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

3. MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi en 2009-2010

Rappel de l'objectif d'embauche :

Pour les membres de communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % de l'effectif régulier et étudiant.

Statuts d'emploi	Embauche totale 2009-2010	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles en 2009-2010					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[14] (%)
Réguliers	63	11	1	0	4	16	25,4
Occasionnels	131	9	0	0	3	12	9,2
Étudiants	113	29	2	0	2	33	29,2
Stagiaires	61	11	0	0	0	11	18,0

Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2008-2009	25,0	6,9	37,5	16,7
2009-2010	25,4	9,2	29,2	18,0

14. Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale en 2009-2010 dans ce statut d'emploi.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Rappel des objectifs de représentativité :

Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier.
Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Groupes cibles	2008-2009		2009-2010	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	80	4,6	70	4,0
Autochtones	12	0,7	11	0,6
Anglophones	15	0,9	13	0,8
Personnes handicapées	35	2,0	37	2,1

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2010

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel[15]		Personnel technicien et de bureau		Personnel des agents de la paix		Personnel ouvrier		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	1	0,9	47	5,4	21	2,9	0	0	1	5,0	70	4,0
Autochtones	0	0	7	0,8	3	0,4	0	0	1	5,0	11	0,6
Anglophones	1	0,9	9	1,0	3	0,4	0	0	0	0	13	0,8
Personnes handicapées	1	0,9	11	1,3	25	3,5	0	0	0	0	37	2,1

15. Y compris les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

4. FEMMES

Taux d'embauche des femmes en 2009-2010 par statut d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	33	79	56	17	185
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2009-2010 (%)	52,4	60,3	49,6	27,9	50,3

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2010

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[16]	Personnel technicien et de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	114	874	724	0	20	1732
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	49	372	445	0	1	867
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	43,0	42,6	61,5	0	5,0	50,1

5. MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Les conseillers en gestion des ressources humaines ont sensibilisé tous les gestionnaires à l'importance de prioriser l'embauche de membres de groupes cibles pour les emplois réguliers.

16. Y compris les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

Annexe 5 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE APPLICABLE AUX MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

Section I

OBJET

1. Le présent code d'éthique et de déontologie, établi en vertu du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (D. 824-98), s'applique aux membres du conseil d'administration du Centre de services partagés du Québec. Il a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des clientèles dans l'administration du Centre et de responsabiliser les membres du conseil d'administration.

Section II

ÉTHIQUE

2. Les principes d'éthique tiennent compte de la mission du Centre, des valeurs qui sous-tendent son action et de ses principes généraux de gestion.

3. Le Centre a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux organismes publics les biens et les services administratifs dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

   À cette fin, le Centre vise à rationaliser et à optimiser les services de soutien administratif aux organismes tout en s'assurant de leur qualité et de leur adéquation aux besoins des organismes. Le Centre se préoccupe de la disponibilité de ses services en région et de l'impact économique régional de son action. Il privilégie également le développement d'une expertise interne en matière de services administratifs.

4. Les membres sont nommés pour contribuer à la réalisation de cette mission. Leur contribution doit se faire dans le respect du droit, avec indépendance, loyauté, diligence et efficience. Ils peuvent toutefois exprimer leur dissidence sur toute question étudiée par le conseil d'administration.

   Chaque membre s'engage à promouvoir les valeurs organisationnelles suivantes :

   1° le sens du service;
   2° le respect;
   3° l'esprit d'entreprise;
   4° l'intégrité.

Section III

DÉONTOLOGIE

5. Dans l'accomplissement de ses fonctions, le membre est soumis aux directives du président du conseil d'administration. Il doit participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales du Centre.

6. Le membre doit être loyal envers ses collègues et faire preuve de courtoisie dans ses rapports avec eux.

7. Le membre doit dissocier de l'exercice de ses fonctions à titre de membre du conseil d'administration la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires.

8. Le membre doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions sur des questions touchant la mission du Centre.

   Il doit prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane et faire preuve de réserve dans la manifestation de ses opinions politiques.

9. Le membre doit agir avec désintéressement. Il ne doit pas solliciter, accepter ou exiger, dans son intérêt ou celui d'un tiers, ni verser ou s'engager à verser à un tiers, directement ou indirectement, un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout autre avantage ou considération.

10. Le membre ne peut s'engager auprès d'un tiers, ni lui accorder une garantie quant à l'issue de son vote ou d'une décision du conseil d'administration.

11. Le membre ne peut confondre les biens du Centre avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit d'un tiers. Il en va de même des services mis à sa disposition par le Centre.

12. Le membre doit respecter le caractère confidentiel des discussions tenues lors des séances du conseil et des renseignements portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

    Il ne doit pas faire usage d'un renseignement confidentiel porté à sa connaissance en vue d'obtenir un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour lui-même ou pour un tiers.

13. Le membre ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'un tiers. Il doit prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation qui le rendrait inapte à exercer ses fonctions.

    Il est notamment en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux au détriment du Centre ou y trouver un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, personnel ou en faveur d'un tiers.

14. Le membre doit déposer auprès du secrétaire du Centre une déclaration écrite, conforme à celle reproduite en annexe, mentionnant l'existence de tout intérêt direct ou indirect que lui ou une personne liée peut avoir avec le Centre et susceptible de le mettre en conflit d'intérêts. Cette déclaration doit être mise à jour annuellement, ainsi que dans les soixante jours de tout changement important.

15. Le président-directeur général ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit son intérêt personnel et celui du Centre. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre membre qui a un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit son intérêt personnel et celui du Centre doit dénoncer cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur la corporation, la société ou l'entité dans laquelle il a cet intérêt. Il doit, en outre, se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

16. Au terme de son mandat, le membre ne doit pas tirer un avantage indu de ses fonctions. Il est tenu de respecter la confidentialité des renseignements portés à sa connaissance et de ne donner à quiconque un conseil fondé sur des renseignements non accessibles au public.

Dans l'année qui suit la fin de son mandat, il ne peut agir au nom ou pour le compte d'autrui dans une procédure, une négociation ou une opération à laquelle le Centre est partie.

Section IV

DISPOSITIONS FINALES

17. Le respect du présent code d'éthique et de déontologie fait partie des devoirs et obligations des membres. Le président du conseil d'administration en assure le respect.

18. Le membre est redevable envers l'État de la valeur de tout avantage que lui ou un tiers a reçu en violation du présent code d'éthique et de déontologie.

19. Outre le présent code, les membres du conseil d'administration sont également liés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En cas de divergence, les normes les plus exigeantes s'appliquent.

20. Conformément à l'article 37 de la Loi sur le Centre de services partagés du Québec (2005, c. 7), le présent code doit être publié annuellement par le Centre dans son rapport annuel de gestion.

21. Le présent code entre en vigueur le 7 avril 2006.

ANNEXE AU CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Déclaration relative aux conflits d'intérêts
(Article 14)

Aux fins de la présente déclaration :

- les entreprises, associations ou organismes peuvent être à but lucratif ou sans but lucratif;
- l'intérêt peut être financier ou purement moral;
- un intérêt peut notamment prendre la forme d'actions, de parts, d'options, de créances, de liens de propriété, de droits ou de privilèges découlant d'un emploi antérieur ou même d'une dette dont le déclarant est débiteur.

DÉCLARATION :

Je, _____, membre du conseil d'administration du Centre de services partagés du Québec, déclare les intérêts suivants :

1. Fonctions que j'exerce ou intérêts que je détiens dans les entreprises, associations ou organismes suivants :

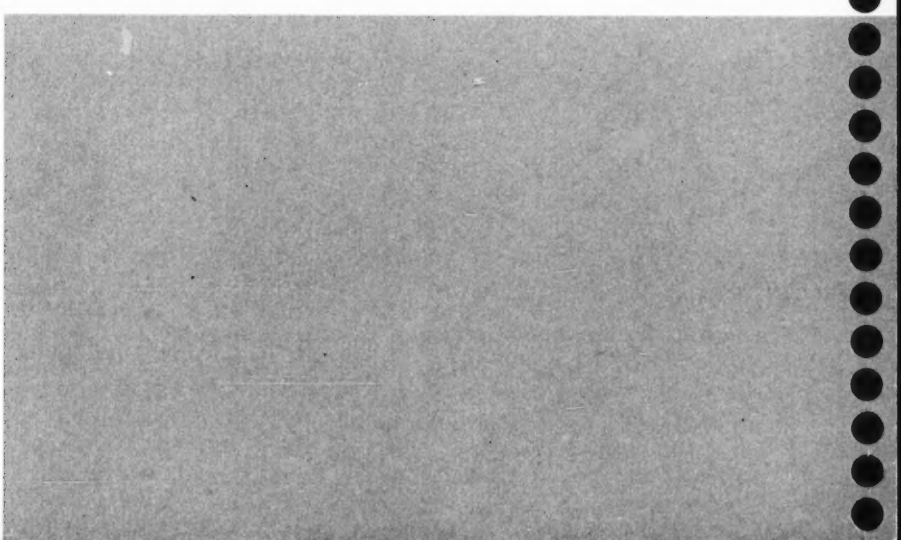
ENTREPRISE, ASSOCIATION OU ORGANISME	DESCRIPTION DE LA FONCTION	NATURE DE L'INTÉRÊT

2. Au meilleur de ma connaissance, la liste des entreprises, associations ou organismes à l'égard desquels mon employeur, mon conjoint, mes enfants à charge, ainsi que la personne morale, la société ou autre entreprise dont je suis propriétaire, actionnaire, administrateur ou dirigeant, exercent des fonctions ou détiennent des intérêts :

ENTREPRISE, ASSOCIATION OU ORGANISME	PERSONNE EXERÇANT LA FONCTION OU DÉTENANT L'INTÉRÊT	DESCRIPTION DE LA FONCTION	NATURE DE L'INTÉRÊT

Je, _____, membre du conseil d'administration du Centre de services partagés du Québec, déclare n'avoir aucun intérêt direct ou indirect dans une entreprise, association ou organisme.

_____ _____
SIGNATURE DATE



Centre
de services partagés
Québec